



3 1761 11701354 0

Service  
Canada

CA1  
TB 160  
A56

Gouvernement  
Public



# SERVICE CANADA ANNUAL REPORT 2005-2006

SC-230-02-07

1 800 O-Canada (1 800 622-6232)

[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)



Digitized by the Internet Archive  
in 2023 with funding from  
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761117013540>



## MESSAGE FROM THE MINISTER OF HUMAN RESOURCES AND SOCIAL DEVELOPMENT CANADA

It gives me great pleasure to present to Canadians the first Service Canada Annual Report. Service Canada began in 2005 with a mandate to make it easier for all Canadians to access the services and benefits they need when and where they need them.



Canadians are looking to Canada's New Government to provide responsible and effective leadership. They want their tax dollars used responsibly. They want governments to provide them with programs that meet their needs, and are delivered efficiently and effectively.

Service Canada represents an important way we are delivering on these commitments. In our first year of operations, Service Canada realized savings for taxpayers of \$292 million by giving them a single place to go to access more than 50 programs and services. In providing Canadians with services ranging from receiving passport applications to delivering Social Insurance Numbers or pleasure craft licences, we helped millions of people find their way through government bureaucracy and leave with what they need.

As of March 2006, Service Canada had 416 points of service across Canada – a remarkable achievement in itself. I'm proud of our progress to date in extending services into rural and remote communities through outreach and mobile services. Canadians can also contact us by telephone, over the Internet, or by mail. They are now just a call, click or visit away from us through our cross-Canada service delivery network.

We also made significant progress in working with our partners to expand our delivery network. Service Canada worked hand-in-hand with provincial, territorial and local governments as well as other departments to create single community service sites.

In step with one of our Government's main commitments to Canadians, Service Canada is on the leading edge of improving transparency in government. This report is part of that commitment, along with the Service Canada Service Charter, Service Standards, Performance Scorecard and the Office for Client Satisfaction, described in more detail later on in the report. Together, they set clear service goals, demonstrate results and present new ways for citizens to give us feedback.

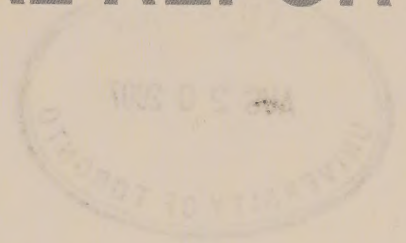
Service Canada is off to a strong, successful start. We are committed to demonstrating to Canadians how Service Canada can do even more for them and their communities.

Monte Solberg, P.C., M.P.  
Minister of Human Resources and Social Development Canada





# **SERVICE CANADA ANNUAL REPORT 2005-2006**



Through the Service Canada network,  
Canadians can get the help they need when  
they want, where they want, and how they want:

- **CALL** 1 800 O-Canada (1 800 622-6232)
- **CLICK** on [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)
- **VISIT** a Service Canada Centre



This report can be made available in alternate  
formats such as large print, Braille, audio cassette,  
or computer diskette.

Call 1 800 O-Canada (1 800 622-6232;  
teletypewriter: 1 800 926-9105) to request  
your copy.

SG1-2006  
0-662-49522-5

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2006



## TABLE OF CONTENTS

|                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Executive Summary                                                                         | 2  |
| Service Canada at a Glance                                                                | 5  |
| Introduction: Service Canada – Improving the Delivery of Government Programs and Services | 6  |
| Chapter 1: Service Delivery that Puts Citizens First                                      | 9  |
| Chapter 2: Delivering the Right Programs and Services to the Canadians Who Need Them      | 17 |
| Chapter 3: Serving Canadians through Partnerships                                         | 20 |
| Chapter 4: Delivering Results and Reporting to Canadians                                  | 24 |
| Chapter 5: Service Excellence for Canadians – People Serving People                       | 30 |
| Conclusion: Looking Ahead                                                                 | 32 |
| Appendices:                                                                               |    |
| Appendix 1 – Service Canada 2005-2006 Expenditure Profile                                 | 33 |
| Appendix 2 – Service Offerings                                                            | 34 |
| Appendix 3 – Service Canada Service Charter                                               | 36 |
| Appendix 4 – Service Canada Performance Scorecard                                         | 37 |
| Appendix 5 – Tell Us What You Think                                                       | 39 |

## EXECUTIVE SUMMARY

Service Canada is pleased to present its first annual report for the year ending March 31, 2006.

In **Chapter One** we report on our efforts to design the ideal one-stop service experience for each of our main channels of service delivery, and to start making tangible improvements to better serve Canadians.

In our first year, we established a network of Service Canada Centres where Canadians can get information on a range of government programs and services; introduced new outreach and mobile services to reach rural and remote areas of Canada; partnered with other departments and levels of government to offer new services; redesigned our Web Site to be a better on-line government service provider; introduced a number of new on-line services; integrated our various call centres into a single network; started developing service strategies for various groups of Canadians such as people with disabilities and seniors; and worked on establishing better processes and making better use of technologies to establish a platform for one-stop service delivery.

In **Chapter Two** we report on our efforts to enhance the integrity of our programs and achieve significant savings for Canadian taxpayers.

In our first year, our strategy was to increase the accuracy rate of benefit payments and reduce error and fraud through more effective risk management and more automated processes. These efforts resulted in savings in operating costs and program payments in the order of \$292 million, exceeding our year-one target of \$265 million.

We started work on establishing a “one-client view” of service delivery so that Canadians would not have to provide us with personal information over and over every time they deal with us. The approach – which is similar to that used by banks and other large institutions that deal with long-term clients – will include the high standards of protecting privacy and personal information Canadians expect. Other noteworthy achievements include agreements with three provinces – New Brunswick, Ontario and British Columbia – that allow the sharing of vital events information concerning births and deaths.

In **Chapter Three** we report on our efforts to build partnerships with more federal departments, provinces and territories, and other organizations to give Canadians true one-stop access to programs, services and information.

In our first year, our strategy was to expand our service offerings beyond the traditional services and benefits we are known for – for example, Employment Insurance, Canada Pension Plan and Old Age Security. We did it in a way that built on our strengths, which include being the largest government service delivery network in the country, having extensive expertise in the processing of application and benefits, and providing a well-trained service workforce.

We successfully took on a number of new services, including receiving passport applications in 35 of our centres on behalf of Passport Canada, delivering pleasure craft licences on behalf of Transport Canada, and providing information on new government initiatives such as the Universal Child Care Benefit program.



We also tested new partnerships on a small scale to determine interest in certain services, for example by installing direct phone lines to the Canada Revenue Agency for clients in ten of our Service Canada Centres.

We are also developing practical experience in multi-government, one-stop service centres. For example, we set up a service centre in collaboration with the City of Ottawa and the Government of Ontario that offers services from all three jurisdictions in one place.

In **Chapter Four** we report on our efforts to be publicly accountable to Canadians and report on our results.

In our first year, our strategy was to introduce four concrete elements of our commitment to providing excellent service to Canadians. Early in the first year, we introduced a Service Charter and set up the Office for Client Satisfaction to receive feedback from clients. We also introduced Service Standards to define the level of service Canadians can expect – for example, standard hours of operation for our call centres and offices, and standard wait times for Employment Insurance payments so Canadians know when they can expect their first cheque. Finally, with this annual report, we are issuing our first Performance Scorecard, which provides a public record of the progress we have made in measuring up to these standards.

In **Chapter Five** we report on our efforts to provide Canadians with knowledgeable, trained and helpful staff, and to create a culture of service excellence within our organization.

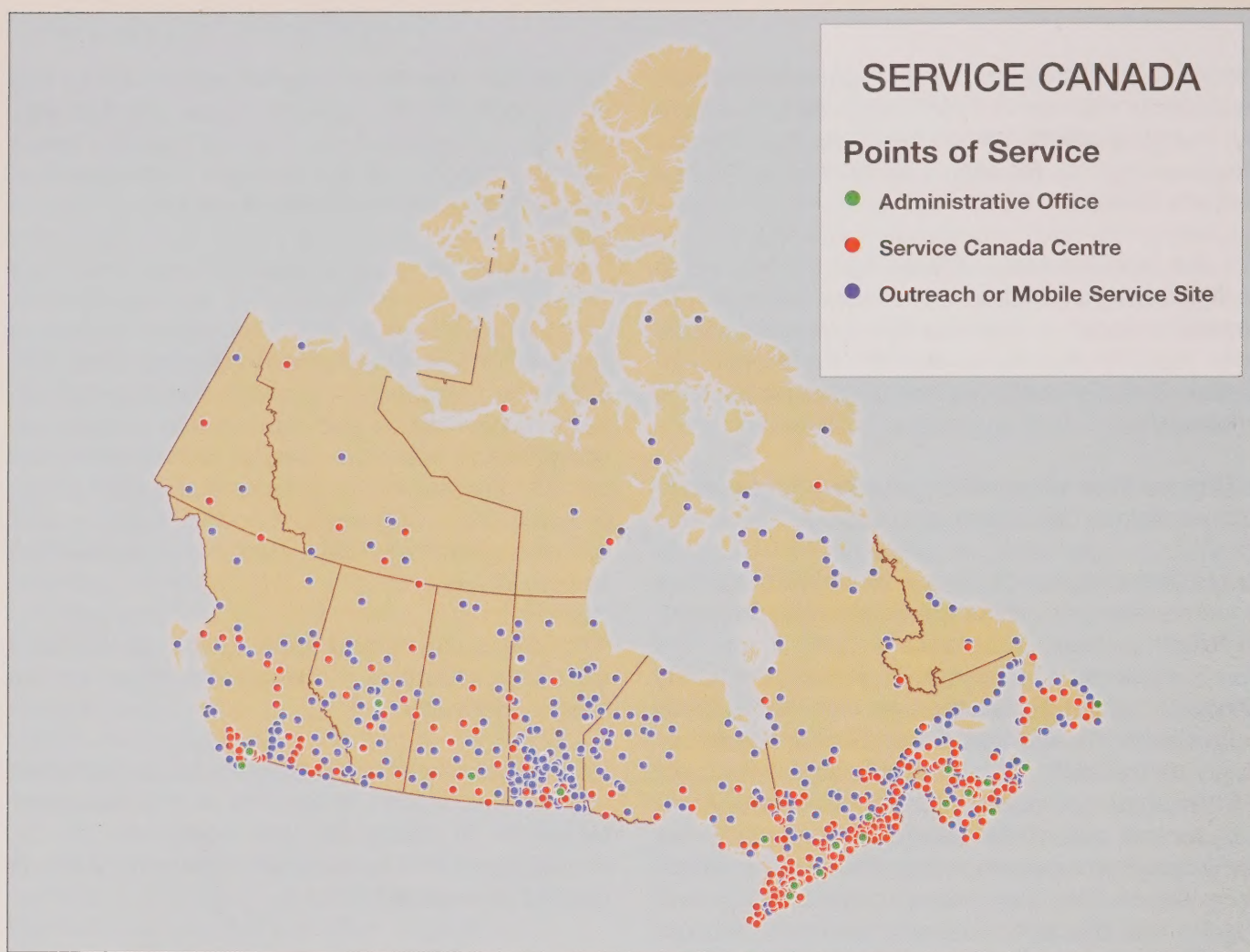
We strongly believe that good service starts with our service delivery representatives, whether they are helping Canadians in one of our Service Canada Centres, processing the payment of benefits, or providing telephone or Internet services.

In our first year, we worked at developing the “service delivery profession” in our organization. This included setting up a comprehensive Service Delivery Career Development Program; instituting a Service Canada “college” and service delivery training curriculum and certification program in collaboration with the Canada School of Public Service; and setting up a rewards and recognition program to recognize service innovation and excellence and staff who “go the extra mile” in serving Canadians.

Finally, the **conclusion** looks ahead as we build the Government of Canada’s one-stop service delivery network.

In keeping with our commitment to serve you better, you will find a form at the end of this document (Appendix 5) asking for your comments on our annual report and how we can improve it. We look forward to hearing from you.

## SERVICE CANADA: A NATIONAL SERVICE DELIVERY NETWORK



By March 2006, we were providing 93% of Canadians with access to our services within 50 kilometres of where they live.



# SERVICE CANADA AT A GLANCE

Service Canada is the Government of Canada's one-stop service delivery network. In partnership with other departments, agencies and levels of government, it provides Canadians with easy access to a growing range of government programs and services.

Service Canada is just a call, click or visit away. Our service delivery network consists of in-person offices, a national telephone information service at 1 800 O-Canada, and on-line services at [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca). We also have mobile and outreach services that give Canadians living in remote, rural or northern communities that were previously under-served access to government services and information. By March 2006 we had 320 Service Canada Centres and 96 outreach and mobile sites.

## Service Canada's annual activities include:

- Paying about \$70 billion in government benefits to roughly 8 million Canadians (\$190 million per day) – equal to 5% of Canada's Gross Domestic Product and 30% of Government of Canada expenditures;
- Making 124 million individual payments to Canadians for Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security and other benefits;
- Processing more than 5 million applications for government benefits;
- Receiving 1.5 million requests for Social Insurance Numbers;
- Posting 800,000 job ads from employers;
- Receiving more than 56 million calls about the Government of Canada, its programs and services;
- Providing electronic services to more than 2.5 million Canadians per week;
- Conducting 500,000 interviews with Canadians about the services and programs they need;
- Bringing direct service to more than 250,000 Canadians in rural and remote communities through outreach and mobile services;
- Mailing more than 20 million letters;
- Working with more than 55,000 community organizations.

# Introduction

## SERVICE CANADA – IMPROVING THE DELIVERY OF GOVERNMENT PROGRAMS AND SERVICES

### Canadians Want Better Service from their Governments

Based on their personal experience with private sector customer service improvements, Canadians expect their governments to make similar efforts to improve services for citizens.

Research has shown that Canadians prefer a 'one-stop' service experience. Many are frustrated by having to deal with a system built around individual programs and services, each belonging to its own department. Many criticize the delays involved in getting services, whether they go to an office or call on the telephone. People also say that finding information, let alone on-line services, on the government Web Site can be too complicated.

Simply put, Canadians want government services that meet their needs, are easy to access, and information that is easy to find. They want to be able to get services in different ways, in person at a service centre, on-line, or by telephone – in short, one-stop service that is a call, click, or visit away.

### Building on Existing Improvements

The Government of Canada has been listening to Canadians. Beginning in 1999, a number of service delivery improvements have been introduced, recognizing that Canadians want:

- responsive, client-centred services that are as easy to use as the best services in the private sector;
- choice in how they get those services, whether from knowledgeable staff at offices in their community, through automated on-line self-service, or over the telephone anytime, anywhere; and

- efficient use of tax dollars resulting in reduced costs for taxpayers and savings for reinvestment in better services.

Canada has earned an international reputation for providing citizens with quality public services. As the recent *Citizens First 4* study reports, Canadians say government service quality is continuing to improve for the 4<sup>th</sup> time in a row.<sup>1</sup>

This is certainly good news, but feedback from Canadians indicates that there is still room for improvement.

### Listening to Canadians by Launching Service Canada

Service Canada is a way to ensure Canadians get what they want and need – transformed government service delivery built around citizens' needs, and more effective, responsive programs and services.

Service Canada is the result of careful research, analysis and planning. We have listened to what Canadians like and don't like about government services, and explored how the best public and private sector client service organizations around the world earn the support of their clients. This allowed us to identify the service issues that matter most to Canadians, and develop service strategies that will deliver the results they expect. Most importantly, we put citizens first in all that we do.

Service Canada delivers programs and services on behalf of a number of federal departments and other partners. In its initial stages, it brought the following service delivery operations together:

<sup>1</sup>*Citizens First 4*, Institute for Citizen-Centred Service, November 2005



# 96%

of Canadians support the concept of setting up a one-stop shop for service delivery.<sup>2</sup>

- a network of offices operated by Human Resources and Social Development Canada (HRSDC) that provide in-person, outreach, and mail services to their communities;
- benefits processing operations for Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS);
- telephone services such as 1 800 O-Canada operated by Public Works and Government Services Canada (PWGSC), and call centres for programs such as EI, CPP and OAS;
- the **canada.gc.ca** Web Site managed by PWGSC;

- three centres for official-language minority communities in Manitoba, established through a partnership between the City of Winnipeg, the Government of Manitoba, and the Government of Canada.

When Service Canada was launched on September 14, 2005, we initiated a three-year plan to transform services for Canadians in obvious, measurable ways and make service delivery more efficient. This report shows what was achieved in Service Canada's first year of operation.

<sup>2</sup>Ekos Research, Rethinking Government, May 2002

Montreal's Café Jeunesse provides services for youth in the heart of the community.



## VISION STATEMENT

### Canadians are at the Heart of the Service Canada Vision

Effective, citizen-centred organizations know what they want to achieve and have clear goals. In building Service Canada, we listened to Canadians to determine what it would take, not just to improve service delivery, but to transform it.

Our Vision Statement is based on what Canadians have told governments they want from a service organization. It is what we are accountable for.

### Our Vision

To achieve better outcomes for Canadians through service excellence.

### Our Mission

To provide secure, knowledgeable, one-stop, personalized service to Canadians.

### Our Mandate

To improve services for Canadians by working with partners to provide access to the full range of government services and benefits that Canadians want and need in person, by telephone, Internet or mail.

## SERVICE CANADA – STRATEGIC OBJECTIVES

**1. Deliver seamless citizen-centred service...**  
...by providing integrated, one-stop service based on citizen needs and helping to deliver better policy outcomes.

**2. Enhance the integrity of programs...**  
...by building trust and confidence in our programs and by achieving significant savings in program payments.

**3. Work as a collaborative, networked government...**  
...by building whole-of-government approaches to service that enable information sharing and integrated service delivery for the benefit of Canadians.

**4. Demonstrate accountable and responsive government...**  
...by delivering results for Canadians and government, savings for taxpayers and transparency in reporting.

**5. Build a culture of service excellence...**  
...by supporting our people, encouraging innovation, and building the leadership and capacity to provide citizen-centred service.

Service  
Transformation  
Goals



# Chapter 1

## SERVICE DELIVERY THAT PUTS CITIZENS FIRST

Objective: Provide integrated, one-stop service based on citizens' needs and help deliver better policy outcomes.

In our first year of operation, our main challenge was to design the one-stop service experience for all our main channels of service delivery – in-person, telephone, and Internet – and to develop service strategies that meet the needs of Canadians.

### The Results So Far

Service Canada began by improving the way Canadians get government services, whether it is in person, by telephone, Internet, or mail.

We provide services to all ages, and reach out to our most northern communities through our Outreach program.



More than 400,000 Canadians called Service Canada about new federal initiatives such as the Energy Cost Benefit, Universal Child Care Benefit, the federal election, the Speech from the Throne and a new "Services for Seniors" guide.

# 400,000

## VISIT! – Expanded In-Person Services

In our first year, an estimated 6.7 million Canadians visited our Service Canada Centres for programs and benefits such as Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security and employment programs. On top of that, more than 900,000 Canadians came to us for other programs, 630,000 of them dealing directly with Service Canada staff, and 282,000 choosing self-service.

Our new outreach and mobile services bring Service Canada staff into communities on a regular basis or to respond to a particular need, for example, if a local plant closes, or there is a natural disaster.

We also created more points of service and saved money by sharing space with community partners, for example, in post offices and the offices of other government departments.

By March, 2006, we had opened 96 new outreach sites. By September 2006, we had created a further 71 points of service, well on our way to our three year target of doubling our presence.

We are establishing a consistent look for all our points of service, and creating welcoming, service-oriented environments.

We have set consistent core office hours so Canadians across the country know they can come in for service any time between 8:30 a.m. and 4:00 p.m., Monday to Friday. In several locations we are also experimenting with extended office hours.

We initiated services for speakers of Cantonese, Punjabi and Mandarin at sites in the Vancouver area, and are initiating services for speakers of Inuktitut, Ojibway and Cree in Nunavut and other areas.

(To find a list of our current points of service, please visit our Web site at:  
[http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where\\_you\\_live/menu.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where_you_live/menu.shtml).)



Hope-Ann, Service Delivery Representative,  
Surrey Service Canada Centre,  
Surrey, B.C.



## CALL! – Improved Telephone Services

Canadians make 56 million calls to Service Canada each year. They have told us there is room for improvement. They are unhappy with busy signals and the length of time it takes to reach someone. They want interactive voice response systems that are easier to use.

They use our telephone services for more than just finding information. Increasingly, they use the phone to carry out transactions and provide governments with personal information.

We began by integrating the services of our 1 800 O-Canada line and the 23 call centres that provide specific information on Employment Insurance, Canada Pension Plan, Old Age Security and other related programs. We now only have a dozen 1-800 numbers, down from more than 135!

These are the first steps in our larger plan to build an integrated call centre network for Service Canada. This will allow Canadians to:

- contact us through a single telephone number;
- speak to the first available agent more quickly without getting a busy signal or being cut off;
- connect with interactive voice response services that are easy to use, lead to the right information quickly, and allow them to speak to a call centre agent if they want direct help;
- not have to repeat information they have already provided through another service delivery channel.

## Service Canada Fact

- Thanks to our new Tax Information Slips On-line service, Canadians who received Employment Insurance benefits in 2005 could download and print the T4U form they need for their income tax returns from the Internet.
- 93% of new applicants for Employment Insurance now file their applications through our on-line process Appli-Web.
- We have launched a new on-line service that provides Canadians with a record of their earnings and contributions to the Canada Pension Plan, and allows them to get an estimate of their CPP benefits.

See: <http://www1.servicecanada.gc.ca/en/isp/common/proceed/socinfo.shtml>

The new Service Canada Web Site will give Canadians one-click access to 90% of the most commonly requested programs and services.

90%

## CLICK! – Enhanced On-line Services

Canadians are not only among the biggest computer users in the world, but also among the biggest users of the Internet for government services. For example, Canadians increasingly use the Internet to carry out their transactions for Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan (CPP) and other benefit programs.

From April 2005 to March 2006, our new Web Site, [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca), received 5.5 million visits, or more than 15,000 visits a day on average.

In our first year of operation, we re-designed the Service Canada Web Site based on what Canadians want, and added new services, such as more on-line applications, to complement well-established on-line services.

We assessed how the Web Site's design and content affects our other service delivery channels. For example, we found that Canadians make 50,000 calls annually to the 1 800 O-Canada toll-free line because they cannot find information about their EI claims on-line. Eight out of ten Canadians reported that finding on-line information about other programs and services was not easy either.

We were determined to create the kind of Web Site Canadians have told us they want, one that:

- leads to a successful outcome ("I got what I needed");
- offers a one-stop source for information and service ("I got everything I was looking for");

- makes content easy to find ("I didn't have to click everywhere");
- is easy to navigate ("I always knew where I was");
- has visual appeal ("I like the way the site looks and how its content is presented").

Our Web site design will reflect these factors, and will make it easier for people to find information from all Government of Canada Web sites through frequently-asked-questions, quick access to most common programs, better tailoring to specific groups like Aboriginal people, seniors, and persons with disabilities, and a comment and feedback section.

## Other Improvements:

### More Consistent Mail Services

Across Canada, staff in Service Canada Centres receive and process information from Canadians such as applications for Canada Pension Plan, Old Age Security and Employment Insurance benefits, information about people's benefits, and appeals of decisions. They process \$190 million worth of payments every day, and send 20 million letters about our programs and services to Canadians in a typical year.

To make these operations more effective, we have introduced more standardized and consistent ways of processing benefit applications and other transactions in all our locations across Canada.





Zinnie, Service Delivery Representative,  
Multilingual Services,  
Vancouver, BC

## Outreach Success Stories

- Through a new program called Multi-Language Extension Services, our staff are visiting select locations in Surrey, Richmond, and Vancouver, British Columbia to provide information about benefits and services in Punjabi, Cantonese or Mandarin.
- Service Canada staff in Fort Simpson, Northwest Territories, personally contacted more than 100 seniors in the area to make sure they were getting the benefits they are entitled to.
- Francophones in Mainland, Newfoundland now have access to federal government services in both official languages, thanks to a new bilingual Service Canada outreach office.

## Designing Service Strategies that Meet Canadians' Needs

Our commitment to developing a more citizen-centred approach involved asking Canadians who are part of identifiable communities, such as Aboriginal people, seniors and people with disabilities, how we could serve them better. We asked what circumstances lead them to use Service Canada, and how we can do a better job of meeting their needs.

We are using this information to develop service strategies for specific groups:

- families;
- youth;
- workers, the unemployed, and employers;
- seniors;
- official language minority communities;
- newcomers to Canada;
- Aboriginal people, with particular emphasis on urban Aboriginal people;
- people with disabilities.

In each case, we consider:

- common characteristics of people in these different groups;
- what they often want and need from governments;
- what Government of Canada policies are trying to achieve for them;
- what programs and services they use now;
- how to enhance or create new services that achieve better results;
- creating partnerships with governments and non-governmental organizations that would help these strategies succeed.

Canadians are already seeing the impact of this approach. For example, specialized Service Canada Centres have recently been established in Winnipeg and Regina to deliver services tailored to the needs of Aboriginal people. Canadians with disabilities will soon be able to get ten of the forms they use most often in more accessible formats on-line.

We are continuing to research how our programs and services can meet the needs of specific groups better.

### Service Canada Fact

We are testing improved service for people with disabilities by providing computer terminals that are better equipped to meet their needs in Halifax and Windsor.



## Service Canada Fact

Service Canada staff received training from Veterans Affairs Canada on their programs and services to help ensure veterans and their families have easy access to the benefits and programs they need.

## Transforming Service to Canadians through Technology

It is important that we have the right technologies in place to deliver services well and establish better processes. This also means managing information better.

We are developing an integrated telecommunications network that allows a Service Canada call centre agent in one part of the country to work with a Service Canada Centre staff member in another

part of the country on the same client problem. Wireless Internet access will allow the 250,000 Canadians who use our outreach and mobile services to get information on their benefits.

By using new technologies to develop common and easier ways of organizing, communicating and updating information on our programs and services, we will ensure that all our employees across different service delivery channels are providing Canadians with the same information.

## Reaching Out to Provide Better Service

We are assisting seniors by contacting those who may be eligible for the Guaranteed Income Supplement, but are not receiving it.



Jeanette, client,  
Lasalle Service Canada Centre,  
Montreal, QC





Aline, Service Delivery Representative  
Wellington, PEI

## Meeting the Needs of Official Language Minority Communities

We have 14 centres specifically geared to addressing the needs of minority francophone communities in the following locations:

- St. Boniface, St. Pierre-Jolys and Notre-Dame-de-Lourdes, MB, (based on sites previously supported by the Department of Canadian Heritage);
- Clare, NS;
- Rogersville and Baie-Sainte-Anne, NB;
- Port-au-Port, NL; and
- Wellington, PEI.

We will be setting up more centres in 2006-2007.



# Chapter 2

## DELIVERING THE RIGHT SERVICES AND BENEFITS TO THE CANADIANS WHO NEED THEM

**Objective:** Enhance the integrity of our social programs and achieve significant savings in program payments.

Service Canada issues about \$70 billion in benefits to Canadians each year. Canadians expect us to ensure these benefits go to the right people in the right amounts for the right purposes. We are accountable for the integrity of these programs, which includes providing sound stewardship of public funds.

Since we are responsible for delivering such large-scale programs and services, we need sound methodologies and dependable data to monitor and measure our achievements, create citizen-centred service, improve public trust in government, and save money for taxpayers.

Our three-year implementation plan has identified initiatives to strengthen accountability and transparency. These build on existing methods of ensuring accuracy and the experience of employees who deal with such problems as over-payments and mis-directed benefits.

We are taking steps to make Social Insurance Numbers more secure, and improving the Social Insurance Register to make sure the information it contains is as accurate as possible.

We are also expanding our risk analysis capacity and putting a quality framework in place to measure compliance and accuracy improvements in benefit delivery.

The strategy involves maximizing savings by providing more efficient service, while increasing measures to control inaccuracies or wrong payments.

### The Results So Far

#### Managing Risks to Cut Costs

To reduce mistakes in calculating or issuing benefits, we are continuously improving our approaches to risk management. Our goal, first announced in Budget 2005, is to translate these improvements into significant savings for taxpayers over five years.

To achieve this goal, we are focusing more efforts on ensuring that people who should be paying Employment Insurance premiums are doing so, and confirming the eligibility of people who apply for benefits.

#### Strengthening the Social Insurance Number System

Strengthening the Social Insurance Number system is key to reducing errors and making sure the right benefits go to the right people.

To achieve this we have taken measures to increase the security of Social Insurance Numbers, and make sure the information contained in the Social Insurance Register is always accurate.

### Service Canada Fact

Our strategies for improved results include:

- more effective risk management
- higher quality work
- more reliable information

## Sharing Information in Ontario

When somebody dies, grieving loved ones often have to deal with a number of government agencies while trying to cope with their loss.

Under a new agreement that will reduce this burden, the Ontario government will notify us about all deaths recorded in the province. This will allow us to stop payments to the deceased and start benefits such as Canada Pension Plan survivor benefits for an eligible spouse or partner automatically.

The Social Insurance Register is a database of basic information on people with Social Insurance Numbers and we have already done a great deal to improve the quality of the information it contains. For example, we have improved the process of identifying people who have died so their files can be updated quickly and benefit payments stopped accordingly.

Creating a stronger Social Insurance Number system also allows us to relax other controls that produce fewer results. For example, Canadians used to have to give us evidence of their date of birth when they applied for Canada Pension Plan and Old Age Security benefits. Now, this data is available in the Social Insurance Register, which means better service and improved integrity.

To make the Social Insurance Register even more accurate, we are developing more agreements with other governments, departments and agencies to automatically share information on people's births, deaths and other life changes.

With the Government of Ontario, we now offer an innovative, one-stop, on-line process where parents of newborns can register the birth of their child, and get a provincial birth certificate and Social Insurance Number in one application. In time, we would like to create a single automatic application process for all services relating to newborns, for example, by adding automatic registration for the Canadian Education Savings Grant and other child benefits.



## Giving More Personalized Service

Canadians are now asked to provide the same information many times to the same government organization, often in relation to the same service or situation.

To reduce this run-around, we have begun work to establish a 'one-client view' for service delivery that will allow us to better integrate the information Canadians give us and provide citizens with one-stop service. While applying the highest standards for protecting individuals' privacy and personal information, we will create better links between governments so that Canadians only have to provide us with information once.

This 'one-client view' will be supported by initiatives to automate more of our processes and streamline the collection of information on births, deaths, marriages and immigration from our many government partners.



# \$292 million

## Delivering Savings to Canadians

With our new strategies, we delivered millions in savings to taxpayers.

## Offering More Automated Services

Technological improvements are allowing us to automate more of our processes. This helps reduce our operating costs, as well as the potential for payment errors and fraud relating to our programs and benefits. Some of the first steps include:

- Making it easier for Canadians to apply on-line for Canada Pension Plan, Employment Insurance, Old Age Security and Guaranteed Income Supplement benefits;
- Automating the processing of Employment Insurance and Canada Pension Plan claims;
- Improving processes and tools to help Service Canada employees reduce the potential for errors such as overpayments and underpayments.

## Privacy Matters to Service Canada

To meet the expectations of Canadians, we are working with the Office of the Privacy Commissioner to ensure we continue to use the best possible methods to protect personal information.



## One-Stop Social Insurance Number Services

People with the right documents can get a Social Insurance Number on the spot through our improved "Social Insurance Number Rapid Access" pilot service, now available in selected Service Canada Centres across the country.

# Chapter 3

## SERVING CANADIANS THROUGH PARTNERSHIPS

Objective: Work as a collaborative, networked government and build whole-of-government approaches to service that enable information sharing, integrated service delivery and strategic investment for the benefit of Canadians.

Public opinion surveys have sent the same message over and over again: Canadians want governments to work together to give them better access to all the programs and services they need.

To better serve citizens, Service Canada is collaborating with many partners, including other federal departments and agencies, other governments, and agencies at the community level.

### The Results So Far

#### Providing One-Stop Access to More Services

Canadians know us primarily as the place to go for the Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan (CPP) and Old Age Security (OAS) benefits we provide on behalf of Human Resources and Social Development Canada (HRSDC). We also deliver Social Insurance Numbers and other services and programs on behalf of HRSDC.

A growing number of other government departments have already turned to Service Canada to help them reach more Canadians, more easily.

For example:

**Farmers and their families** get assistance to participate in training to improve their farms or pursue employment off the farm through the Canadian Agricultural Skills Service. We deliver this on behalf of Agriculture and Agri-Food Canada to farmers and their families in British Columbia, New Brunswick, Newfoundland and Labrador, Nova Scotia and Yukon.


**Employers** who want to bring workers into Canada from other countries come to us for the Foreign Worker Program, which we deliver on behalf of HRSDC.

**Veterans returning to the workforce** in Manitoba are going to Service Canada for information on the Veterans Affairs Canada (VAC) benefits and programs available to them under a pilot project in that province. People who want to reach VAC call centres can also contact the VAC Contact Centre Network directly through easy access buttons on the phones in our centres.

In 2005-2006, more than 900,000 Canadians visited Service Canada Centres for programs and services other than the major ones we offer on behalf of HRSDC.



“ In addition to the usual services, we're issuing Social Insurance Numbers, pleasure craft licences, and taking passport applications. We are truly becoming a one-stop shop for Canadians. ”



Gill, Director,  
Service Canada Centre,  
Surrey, BC

**Canadians who want to reach Canada Revenue Agency (CRA)** call centres can use priority phone lines at our Service Canada Centres in Edmundston, New Brunswick; Trois-Rivières, Drummondville, Verdun and Lasalle, Quebec; Brockville and Richmond Hill, Ontario; Brandon, Manitoba; Regina, Saskatchewan; and Kamloops, British Columbia under a pilot project. Our staff are also trained to help Canadians navigate the CRA Web site.

**People looking for services and information from Citizenship and Immigration Canada (CIC)** can do so through a successful pilot program in our Service Canada Centres in Trois-Rivières and Sherbrooke, Quebec. Further discussions are taking place to establish other ways we can collaborate with CIC.

As well, we have responded to opportunities to provide special services to Canadians. When the Government of Canada decided to help low-income Canadians needing relief from high energy prices, it turned to us. We reached about 1.6 million low-income seniors with their National Energy Cost Benefit payment using the same system for delivering Guaranteed Income Supplement payments.

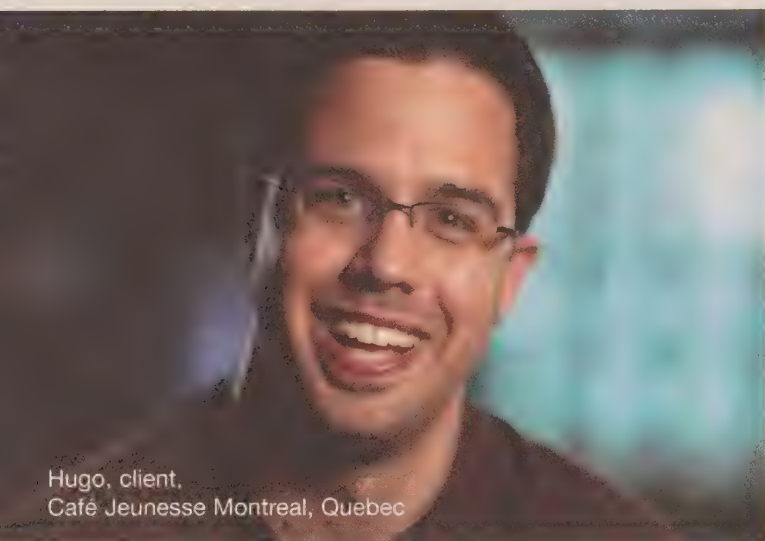
Canadians can see the most current list of our service offerings (programs and services we deliver) at: [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca). (Appendix 2)

## Service Canada Fact

An Office of Fairness Advisor has been established to give service delivery partner organizations a way to voice their comments, complaints and suggestions on how to improve Service Canada processes for delivering grants and contributions. The Office is a key means of creating dialogue on issues of fairness, integrity and respect for the rules, as well as for recommending solutions in a timely manner.

## Partners in Service

Community partners are essential to making our plans for bringing service to more places in Canada a success. The Cypress Hills Regional Development Agency provided a home for Service Canada in its business development centre in Shaunavon, Saskatchewan. This makes it easy for the area's 2,000 residents to get information on federal programs and services.



Hugo, client.  
Café Jeunesse Montreal, Quebec

## Easier Access to Passport Applications

Canadians can now apply for passports through Service Canada. More than 28,000 Canadians in 35 mostly rural, remote and northern communities from Fort Simpson to Gander, took advantage of this new service during our first year of operation.

If they are submitting a regular passport application, they can bring the form and supporting documents to certain Service Canada Centres for review. If there's a problem, we tell the person immediately so they can fix it. When everything is in order, we send the applications to Passport Canada for processing.

## Cooperating to Deliver Services to Canadians

We are in the early stages of collaborating with partners to create one-stop locations that make it easier for people to get government and community services at the same time.

For example, many of our outreach sites are in community and municipal government centres where people already go for other services.

We collaborated with the Government of Ontario and the City of Ottawa to open a centre in Ottawa City Hall that combines the services of all three levels of government.

In partnership with Transport Canada and Service New Brunswick, we now offer Pleasure Craft Licencing through Service Canada Centres across the country.

In order to get various programs and services from different levels of government, Canadians (individuals and businesses) have to prove their identity repeatedly and often in different ways. We want to make this simpler for citizens. We are working with federal, provincial, and municipal partners to develop a framework that would allow a service delivery organization in one jurisdiction to recognize and accept the identity validation done for a client by another jurisdiction.

These efforts are showing us what it takes to make one-stop service work well for citizens and all partners.



## Working Closely with Community Partners

Service Canada has many contribution agreements with voluntary sector organizations who provide services at the community level.

Productive relationships with voluntary sector organizations are essential to ensuring our services are delivered in ways that respond to citizen and community needs. Following a review by the Standing Committee on Human Resources and Social Development and the Status of Persons with Disabilities, we established a Joint Working Group with voluntary sector representatives to develop these relationships and adapt new processes.

We have simplified the management of contribution agreements while ensuring accountability for public funds allowing sponsor organizations to focus on results.

We have also established a new Service Canada Voluntary Sector Advisory Committee, and are including representatives of communities, voluntary organizations and businesses on other advisory councils.



“ We’re listening to Canadians, and we’re trying to make a difference. Communities, working with us, will help to make a difference. ”



Marnie, Project Coordinator, Career and Employment Youth Services, Brandon, MB

Lesley, Executive Director, Surrey District Immigrant Services, Surrey, BC

# Chapter 4

## DELIVERING RESULTS AND REPORTING TO CANADIANS

Objective: Demonstrate accountable and responsible government by delivering results to Canadians and government, and transparent reporting to Canadians and Parliamentarians.

As the Government of Canada's service delivery network, we are publicly accountable to Canadians for the quality of service they receive, and to report on our results. Part of this involves ensuring Canadians are aware of Service Canada and the range of federal programs and services available to them. Our performance targets allow us to measure Canadians' satisfaction with our service and provide benchmarks for improving our services for Canadians.

### The Results So Far

#### Making Clear Commitments to Canadians through New Service Charter and Service Standards

Our aim at Service Canada is to build a culture of excellence. Our Service Charter (see Appendix 3)

outlines what Canadians can expect from us and how they can provide feedback on the quality of service they receive.

Our Service Standards describe how we will meet these commitments in specific, measurable ways, for example, by ensuring the following for Canadians:

- choice in how they get services;
- wide-ranging access to services;
- service that is tailored to citizens' needs; and
- responsiveness to all suggestions, compliments and complaints Canadians submit.

“We recognized that people need passports now more than ever – and have responded with a more efficient service.”

Josie, Service Delivery Representative,  
Canada Quay Service Canada Centre,  
Toronto, ON





## Our Service Standards

- 1. We provide service in the communities where you live.**
  - We provide 90% of Canadians with access to our services within 50 kilometres of where they live.
- 2. We provide more convenient and extended hours of service.**
  - The 1 800 O-Canada call centre agents provide service from 8:00 a.m. to 8:00 p.m., Monday to Friday.
  - Service Canada Centres are open for business from 8:30 a.m. to 4:00 p.m., Monday to Friday, and we plan to extend hours of service.
  - Day or night, Canadians can find the information they need on government programs and services at [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)
- 3. We provide service in the official language of your choice – English or French.**
  - We provide service in English and French by phone, on the web and in person. Where there is a need, we will increase our service at more locations.
- 4. Recognizing the diversity of Canada, we are extending our reach to multilingual communities.**
  - We provide information on our programs and services in a number of languages other than English and French.
- 5. Our services are accessible to people with disabilities.**
  - We are making our Service Canada Centres more accessible to people with disabilities.
  - Our most-used forms are available on-line in formats accessible to people with disabilities.
  - We offer teletypewriter (TTY) service for persons who want to communicate by telephone and are deaf or hard of hearing at 1 800 926-9105.
- 6. Our employees are knowledgeable and helpful, and will make sure you get what you need.**
  - All front-line employees are trained to guide you to the full range of government services and benefits relevant for you.
- You can share your views with us if we are not meeting our service commitments.
  - We are committed to increasing our client satisfaction rating.
- 7. We let you know when you should expect a decision on entitlement to services or benefits, and if you qualify, when your first payment will arrive.**
  - We notify you within seven days of receipt of your application.
  - We pay Employment Insurance claims within 28 days of filing.
  - We pay CPP Retirement pensions within the first month of entitlement
  - We pay Old Age Security applications within the first 30 days of entitlement.
  - We issue Social Insurance Numbers and pleasure craft licences in one visit.
- 8. We want your views on how well we are serving you.**
  - We acknowledge any mistakes we make and take required corrective action.
  - We engage and involve citizens as we improve and expand our service offerings.
  - You can share your suggestions, compliments and complaints with the Office for Client Satisfaction.
  - The office confirms receipt of your feedback within 24 hours and replies within seven working days.
- 9. We report on our results.**
  - We publish a detailed Service Canada report.
  - The Office for Client Satisfaction publishes a report on client feedback and satisfaction.



Service Delivery Representatives Rahil and Nathalie review feedback at the new Galleria Service Canada Centre in Regina, SK.

## Telling Canadians How We Are Doing through New Performance Scorecard

Like many high-performing service organizations, we have a standard scorecard to track our performance. Service Canada's annual Performance Scorecard tells Canadians how our performance compares to our Service Standards, showing both positive results and areas that need work.

Our first Performance Scorecard (see Appendix 4) features existing performance measures for application processing and telephone services for Employment Insurance (EI), Canada Pension Plan

(CPP), Old Age Security (OAS) and passports. We have also added other measures, for example, to gauge access to service for minority official language communities and Canadians with disabilities.

The scorecard shows that the majority of Service Canada's performance targets were met or surpassed. We showed a high level of performance in meeting our targets for benefits processing, which is at the core of our traditional operations.



# 44

Service Canada Centres are now open after the core business hours of 8:30 a.m. to 4:00 p.m.

We made notable progress in bringing service to more Canadians across the country by increasing our points of service.

We notified 75% of people that we had received their applications within 7 days, only 5% short of our target goal of 80%. Most people who apply for EI on-line receive automatic acknowledgements. For people applying for CPP and OAS, we are developing more automated services and processes that will help close the gap.

In terms of regulating call-centre wait times to ensure Canadians speak to an agent within 180 seconds, call centres addressing questions on OAS and CPP achieved a 93% rating. The low score for EI call centres (58%) told us we need to improve Internet and Interactive Voice Response self-service to provide convenient alternatives, and manage our call centres better to handle the higher volumes of calls received in these centres.

We are also making progress in developing on-line forms in formats that are accessible to people with disabilities.

Our experience to date with the Performance Scorecard has helped us identify areas for improvement in what we measure and how we measure. For example, we learned that performance measures related to benefits processing activities could be made more consistent, and have identified new performance targets to reduce telephone wait times further, and avoid people getting busy signals.

## **Giving Canadians Ways to Provide Feedback – the Office for Client Satisfaction**

Organizations committed to service excellence encourage clients to provide them with feedback, and often have special institutions where people can bring any issues they have about their service experience. For Service Canada, the Office for Client Satisfaction (OCS), plays this role, but also provides extra measures for guiding Service Canada's operations.

The OCS accepts all forms of feedback, including suggestions, compliments and complaints to support our goal of providing service excellence. Each case is treated according to OCS principles of impartiality, thoroughness, promptness and personalized attention.

## **Investing in Improvements**

Over the next three years, our goal is to shift more of our operating budget to activities that serve clients directly.

In early 2006, the OCS conducted its first survey of Service Canada clients, developed to track overall trends in how we are doing. The OCS used the survey results, feedback from Canadians and other information to identify service strengths and challenges, resulting in the following three recommendations for Service Canada's action:

- develop a formal process that allows clients to escalate their concerns regarding their service experience beyond the local level;
- improve the "Services Where You Live" feature on the Service Canada Web site;
- provide further training and support for client-facing service employees across the organization.

### **Creating Accountability for Understanding Citizens' Needs**

At Service Canada we are tracking results against targets. Our leaders and staff at all levels have clear responsibilities and are held accountable for achieving our objectives.

To make sure Service Canada leaders understand the day-to-day issues Canadians using our services face, we are using a successful practice from other organizations. Each of our executives responsible for areas other than direct service to Canadians will commit four days each year to directly serving Canadians and using some of our service offerings to see how they work for themselves.

### **Re-directing Resources to Citizen-Centred Activities**

Being accountable includes making the most of public funds, and for Service Canada that means putting more of our resources into activities that directly benefit the Canadians who use our services.

We are committed to reducing spending on overhead costs and activities of lower priority to Canadians.

### **Stronger Management and Financial Accountability**

Service Canada has appointed a Chief Financial Officer and introduced new financial controls, processes and procedures. The improvements we have made to our framework for measuring our management and financial performance will lead to better decisions, better use of public funds, and demonstrate how we are delivering on the commitment made to Canadians in the proposed federal *Accountability Act*.

Service Canada reports on its plans and priorities and performance through the Human Resources and Social Development Canada (HRSDC) Report on Plans and Priorities and the Departmental Performance Report. Financial expenditures and planned spending are also reported through HRSDC's Main and Supplementary Estimates.

# 100%

### **Service Canada Fact**

The Office for Client Satisfaction will:

- acknowledge receipt of client feedback within 24 hours, 100% of the time;
- reply to client feedback within seven days, 90% of the time.




## Service Canada Fact

In our first year, we established two key baseline surveys.

Our Public Awareness Baseline Study examined the service delivery requirements, expectations and priorities of Canadians, and gave us valuable insight into what Canadians expect in terms of service excellence.

Our Client Satisfaction Survey assessed our clients' level of satisfaction with our services. Results showed that 84% are happy with the overall service they got from Service Canada.

Both surveys are available at [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)



**Questions?  
I'm here  
to help.**

**Service Canada**

1 800 O-Canada | [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

**Service Canada is your source for information on Government of Canada programs and services.**

If you are looking for a social insurance number application, want to apply for pension or employment programs, or just want to find out more about services for seniors, youth and families, visit our Web site, call us or drop in.

For more information and for a complete list of Service Canada Centres, including the one nearest you:

**CLICK** [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

**CALL** 1 800 O-Canada / 1 800 622-6232  
TTY 1 800 926-9105

**VISIT** Service Canada Centres



Government  
of Canada

Gouvernement  
du Canada

Canada

# Chapter 5

## SERVICE EXCELLENCE FOR CANADIANS – PEOPLE SERVING PEOPLE

Objective: Build a service excellence culture by supporting our employees with effective training and tools, encouraging innovation, and building leadership and capacity to provide citizen-centred service.

Service excellence thrives in an organization where every employee has the opportunity, skills and tools to put his or her commitment to citizens to work. It thrives in a culture where people are honoured for their ideas and innovations, and grows stronger when leaders share their staff's dedication to delivering better results for their clients.

We asked Canadians what they think makes a great service experience. We looked at how the most respected client service organizations around the world earn the support of their clients, and we listened to the ideas of our own employees.

### The Results So Far

#### Building a Culture of Service Excellence

From the start, we saw how critical it was to listen to employees about making service excellence a reality. The unions representing Service Canada staff have been involved every step of the way. They have identified many ways to make this organization and our activities responsive to the needs of Canadians.

People throughout Service Canada, such as our executives and those involved in our Managers Forum, are helping to shape our organization and operations. This reinforces their accountability for delivering excellent, citizen-centred service and engages them in the challenges involved.

Leaders at all levels are accountable for service targets, and we are formulating leadership development initiatives that focus on the roles that supervisors, managers and other leaders play to ensure Canadians receive the best service possible.

Service Canada employees across the organization helped guide our Service Culture Strategy, which concentrates on ways we can build a culture of service excellence to support our mandate.

We take part in the Public Service Employee Survey, and are developing other initiatives to encourage staff to share their experiences and ideas on building better services for Canadians and better workplaces for themselves.

We have also introduced a staff rewards and recognition program to highlight particularly excellent service provided to Canadians by Service Canada employees. The first awards were presented in September 2006.

# 17,000

We provided training for more than 17,000 Service Canada staff about our commitment to delivering service excellence, and their part in achieving this.



## Training and Equipping Staff to Provide Quality Service

The transformation of service in government starts with our people. Our goal is to train staff and provide them with the resources and tools they need to identify the services and benefits clients need most – no matter what department or program they come from – and make sure they get them.

Building a workforce defined by its professionalism and competencies in service is critical to the success of Service Canada. We are committed to ensuring that we attract and retain employees and make Service Canada the employer of choice for service to Canadians.

Recently, we announced the first comprehensive career development and recognition program for service delivery. This comprehensive program includes a competency-based career development program, and, in collaboration with the Canada School of Public Service, the opening of the Service Canada College, a certification program for service excellence.

To help staff provide consistent information to Canadians, we have also created one new Intranet site to replace the more than 40 different sites Service Canada employees previously used across the country.



Canada Quay Service Canada Centre,  
Toronto, ON

# Conclusion

## LOOKING AHEAD

“Service Canada is working with a growing number of federal departments, provinces and territories to move the one-stop approach forward. This makes sense from the point of view of the citizen and provides better value to Canadian taxpayers.” *Human Resources and Social Development Canada Minister – June 2006*

In our first year of operation, Service Canada has concentrated efforts on creating a one-stop service experience for Canadians. We have made it easier for citizens to get the programs and services they need and want, and have helped improve accountability and transparency in government. That doesn't mean our work is done. In fact, we have only just begun. Service Canada is committed to continually improving service and bringing about a complete transformation of government service delivery.

Our goal is clear – better outcomes for Canadians through service excellence, thanks to secure, knowledgeable, one-stop, personalized service. The end result will be a new service experience for Canadians, one that functions as a model of efficiency, effectiveness and customer satisfaction.

We look forward to reporting on our achievements again in next year's Service Canada Annual Report.

## SERVICE CANADA PRIORITIES FOR THE YEAR AHEAD

### Transforming Service to Canadians

- Expand our regional and community presence
- Design service strategies to meet Canadians' needs
- Build our capacity as the Government of Canada's service network
- Build partnership strategies
- Improve our capacity to develop new services for Canadians
- Integrate call centres

### Integrating Client Information

- Transform vital events information management in collaboration with provinces
- Automate processing to improve timely service delivery and reduce costs
- Establish a 'one-client' view for information gathering

### Strengthening Accountability and Transparency

- Report on our commitments to Canadians and Parliament
- Establish enterprise-wide integrity
- Meet our savings commitments
- Strengthening management and financial accountability

### Creating a Culture of Service Excellence

- Build towards, achieve, and reward service excellence



# Appendix 1

## SERVICE CANADA 2005-2006 Expenditure Profile\* (millions of dollars)

|                                                   | PLAN                         | AUTHORITIES                  | ACTUALS         |
|---------------------------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------|
| <b>Budgetary</b>                                  |                              |                              |                 |
| Operating Costs                                   | 480.7                        | 522.3                        | 503.8           |
| Delivery Cost related to:                         |                              |                              |                 |
| ° Employment Insurance Account                    | 1,078.7                      | 1,181.4                      | 1,168.9         |
| ° Canada Pension Plan                             | 201.8                        | 214.6                        | 190.9           |
| Sub-total                                         | 1,280.5                      | 1,396.0                      | 1,359.8         |
| Gross Operating Costs                             | 1,761.2                      | 1,918.3                      | 1,863.6         |
| <b>Delivered on behalf of HRSDC and SDC</b>       |                              |                              |                 |
| Voted Grants and Contributions                    | 635.3                        | 679.9                        | 621.3           |
| <b>Statutory Transfer Payments</b>                |                              |                              |                 |
| Grants and Contributions:                         |                              |                              |                 |
| • Other Statutory Payments:                       |                              |                              |                 |
| ° Old Age Security                                | 22,209.0                     | 22,043.7                     | 22,043.7        |
| ° Guaranteed Income Supplement                    | 6,315.0                      | 6,476.5                      | 6,476.5         |
| ° Allowance Payments                              | 451.0                        | 472.1                        | 472.1           |
| ° Energy Cost Benefits                            | -                            | 210.5                        | 210.5           |
| Sub-total Other Statutory Payments                | 28,975.0                     | 29,202.8                     | 29,202.8        |
| Canada Pension Plan benefits                      | 24,852.1                     | 24,976.8                     | 24,976.8        |
| Employment Insurance benefits                     |                              |                              |                 |
| • Part I                                          | 13,595.4                     | 12,402.0                     | 12,402.0        |
| • Part II                                         | 2,050.1                      | 1,964.7                      | 1,964.7         |
| Sub-total Employment Insurance benefits           | 15,645.5                     | 14,366.7                     | 14,366.7        |
| <b>Total Statutory Transfer Payments</b>          | 69,472.6                     | 68,546.3                     | 68,546.3        |
| <b>Total Delivered on behalf of HRSDC and SDC</b> | <b>70,107.9 <sup>a</sup></b> | <b>69,226.2 <sup>a</sup></b> | <b>69,167.6</b> |
| Consolidated Total                                | 71,869.1                     | 71,144.5                     | 71,031.2        |

<sup>a</sup> This amount directly benefits Canadians or organizations and delivery on behalf of HRSDC.

\*This profile for Service Canada is an extract of the Departmental Report for HRSDC and SDC for fiscal year 2005-2006.

# Appendix 2

## SERVICE OFFERINGS

You can find the most current information on the service offerings Service Canada provides on our Web Site at:

[http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where\\_you\\_live/menu.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/en/gateways/where_you_live/menu.shtml)

### All Canadians

- Information Pilots – Canadian Revenue Agency (as of April 06)
- Integrated Death Notification Pilot (Ontario) (as of September 06)
- My Service Canada Account (as of November 06)
- Passport Receiving Agents
- Pleasure Craft Licencing
- Social Insurance Number Rapid Access

### Seniors

- CPP – Child Rearing Drop-out Provision
- CPP Death
- CPP Retirement
- CPP Survivors
- OAS Allowance
- OAS Basic
- OAS Foreign Benefits
- OAS Guaranteed Income Supplement
- OAS Survivors

### People with Disabilities

- Canada Access Grant for Students with Permanent Disabilities
- Canada Student Loans Program Permanent Disability Benefits
- Canada Study Grant for Accommodation for students with permanent disabilities
- Labour Market Agreement for People with Disabilities
- Opportunities Fund – Individuals
- Opportunities Fund – Employers/Organizations

### Families

- CPP Children's Benefits (orphan, disabled contributor's child benefits)
- EI Compassionate
- EI Maternity
- EI Parental
- Newborn Registration Service Pilot (Ontario as of April 06. Other provinces to be determined)
- Universal Child Care Benefit – promotion of program (as of July 06)

### Workers and Employers

- Canadian Agricultural Skills Service (CASS)
- Career Navigator
- Chinese Head Tax (as of September 06)
- Information Pilots – Citizenship and Immigration Canada



- Job Alert
- Job Creation Partnerships
- Job Futures
- Job Posting and Matching
- Job Search and Job Match
- Employment Assistance Services
- EI Employers
- EI Fishing
- EI Regular
- EI Sickness
- Foreign Workers – Streamlining Measures:  
(1) On-line applications (2) Skill Shortage Lists (3) Service Canada co-location with Citizenship and Immigration Canada Foreign Worker units (e.g. Montreal, Vancouver) (as of September 06)
- Human Resource Management Information
- Labour Market Partnerships
- Report on Hiring
- Resume Builder
- ROE Web
- Self Employment Benefits
- Skills Development
- Targeted Assistance for EI Claimants
- Targeted Wage Subsidy
- Work Sharing

## **Youth**

- Career Focus
- CPP Disabled Contributor's Child Benefits (18 to 25 yrs of age)
- CPP Orphans Benefits (18 to 25 yrs of age)
- Federal Public Sector Youth Internship Program
- Job search assistance
- Promotion of Canada Education Savings Grant (as of September 06)
- Labour exchange
- Skills Link
- Summer Career Placements
- Youth Awareness

## **Official Language Minority Communities**

- Enabling Fund for Official Languages Minority Communities

# Appendix 3

## SERVICE CANADA SERVICE CHARTER

You can see the full text of the Service Charter on our Web Site at:

<http://servicecanada.gc.ca/en/about/charter2.html#aae>

Among its key elements are:

### **Our Commitment to You**

We help you by making it easy to access government services. We provide you with:

- Choice in how to contact us;
- Information that is easy to understand; and
- Service in the official language of your choice.

We offer you personalized service. We will:

- Explain the things you need to know and make clear what you need to do;
- Be helpful and respectful of your needs;
- Give you the service you need or guide you to others who can help you;
- Let you know when to expect a decision and, if you qualify for a financial benefit, when you will receive your first payment; and
- Acknowledge any mistakes we make and take corrective measures.

### **Our Promise to You**

You have the right to:

- Fair and unbiased service;
- A clear explanation of our decisions;
- The review of any decision; and
- Security of private information.



# Appendix 4

## 2005-2006 SERVICE CANADA PERFORMANCE SCORECARD

| Service Standards and Related Performance Measures                                                                                                    | Rating | 2005-2006<br>Year End |        | 2006-2007<br>Target |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------|
|                                                                                                                                                       |        | Result                | Target |                     |
| 1. We provide service in the communities where you live.                                                                                              |        |                       |        |                     |
| 90% of Canadians with access within 50 kms of where they live                                                                                         | ↑      | 93%                   | 85%    | 90%                 |
| Number of points of service                                                                                                                           | ↗      | 416                   | 420    | 516                 |
| 2. We provide more convenient and extended hours of service.                                                                                          |        |                       |        |                     |
| Telephone Response:                                                                                                                                   |        |                       |        |                     |
| % of calls answered by an agent within 180 seconds                                                                                                    | ↓      | 80%                   | 95%    | 95%                 |
| % of Automated Telephone Information Service Usage                                                                                                    | ↑      | 75%                   | 65%    | 65%                 |
| % of calls blocked (EI High Volume Message)                                                                                                           | —      | 42%                   | None   | None                |
| Number of Service Canada Centres (SCC) with extended hours of service                                                                                 | ↑      | 44                    | 40     | 60 (Dec.06)         |
| 24/7 Availability of Internet – information and transaction (CPP & EI)                                                                                | ↑      | 98%                   | 98%    | 98%                 |
| 3. We provide service in the official language of your choice – English or French.                                                                    |        |                       |        |                     |
| Number of Official Language complaints - Service to the public                                                                                        | —      | 11                    | —      | —                   |
| Number of Official Language Minority Community Groups points of service                                                                               | ↑      | 14                    | 14     | 17                  |
| 4. Recognizing the diversity of Canada, we are extending our reach to multilingual communities.                                                       |        |                       |        |                     |
| Number of languages offered other than English or French                                                                                              |        |                       |        |                     |
| SCCs and Scheduled Outreach Sites                                                                                                                     | ↑      | 4                     | 4      | 11                  |
| 5. Our services are accessible to people with disabilities.                                                                                           |        |                       |        |                     |
| Number of forms available online in formats accessible for people with disabilities                                                                   | ↓      | 0                     | 5      | 10                  |
| 6. Our employees are knowledgeable and helpful, and will make sure you get what you need.                                                             |        |                       |        |                     |
| Client Satisfaction (survey results)                                                                                                                  | —      | 84%                   | —      | —                   |
| 7. We let you know when you should expect a decision on entitlement to services or benefits, and if you qualify, when your first payment will arrive. |        |                       |        |                     |
| Expedient Delivery:                                                                                                                                   |        |                       |        |                     |
| % of notification sent within seven days of receipt of applications                                                                                   | ↓      | 75%                   | 80%    | 80%                 |
| % of passports issued within 28 days                                                                                                                  | ↗      | 90%                   | 95%    | 95%                 |
| % of EI payments issued within 28 days from date of filing                                                                                            | ↑      | 81%                   | 80%    | 80%                 |
| % of OAS first payment issued within 30 days of entitlement                                                                                           | ↑      | 94%                   | 90%    | 90%                 |
| % of CPP Retirement pensions paid within the first month of entitlement                                                                               | ↑      | 85%                   | 90%    | 85%                 |

| Service Standards and Related Performance Measures    | Rating | 2005-2006<br>Year End |        | 2006-2007<br>Target |
|-------------------------------------------------------|--------|-----------------------|--------|---------------------|
|                                                       |        | Result                | Target |                     |
| 8. We want your views on how well we are serving you. |        |                       |        |                     |
| Office for Client Satisfaction Total Feedback:        | —      | 508                   | —      | —                   |
| Transfers out                                         | —      | 156                   | —      | —                   |
| Suggestions                                           | —      | 52                    | —      | —                   |
| Compliments                                           | —      | 70                    | —      | —                   |
| Complaints                                            | —      | 230                   | —      | —                   |

**9. We report on our results.**

|                                                       |             |
|-------------------------------------------------------|-------------|
| Service Canada Annual Report produced                 | Fall 2006   |
| Office for Client Satisfaction Annual Report produced | Spring 2007 |

| Service Standards and Related Performance Measures | 2005-2006 Year End Results           |
|----------------------------------------------------|--------------------------------------|
| <b>10. Volumes</b>                                 |                                      |
| Applications Handled                               |                                      |
| CPP                                                | 567,891                              |
| EI                                                 | 2,787,302                            |
| OAS (not including GIS automatic renewals)         | 783,160                              |
| Passport                                           | 29,369                               |
| Pleasure craft                                     | 0                                    |
| SIN                                                | 1,470,420                            |
| Channel Usage                                      |                                      |
| Web                                                | 5,430,558                            |
| Phone – Agent                                      | 11,886,484                           |
| Phone – IVR                                        | 38,630,412                           |
| Mail                                               | 1,628,000                            |
| Clients Visiting Service Canada Offices            |                                      |
| Assisted                                           | 630,495 (New service offerings only) |
| Self-served                                        | 281,921 (New service offerings only) |

**Legend:**

- ↑ Results attained or surpassed the objective
- ↓ Results are below (> 5%) the objective
- Results are below (= or < 5%) the objective
- No targets



# Appendix 5

## TELL US WHAT YOU THINK

Your opinions and comments on Service Canada's Annual Report are very important to us. We appreciate you taking the time to e-mail your feedback to us at: [annualreport@servicecanada.gc.ca](mailto:annualreport@servicecanada.gc.ca) OR fill out our feedback form below and send it to:

Service Canada  
Policy, Partnerships and Corporate Affairs  
140 Promenade du Portage  
Phase IV, Room 1D119  
Gatineau, Quebec K1A 0J9

- \* If you would like a reply, please provide your contact information.
- \* We will keep your information private, collecting, managing, using and disclosing it in line with the requirements of the *Privacy Act*.

## TELL US WHAT YOU THINK

### Service Canada Annual Report Feedback Form

\*FULL NAME \_\_\_\_\_

\*ADDRESS \_\_\_\_\_

\*CITY \_\_\_\_\_ PROVINCE \_\_\_\_\_ POSTAL CODE \_\_\_\_\_

\*PHONE NUMBER \_\_\_\_\_

\*E-MAIL \_\_\_\_\_

FEEDBACK (USE THE BACK IF NECESSARY) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

COMMENTS



COMMENTAIRES

# Annexe 5

DITES-NOUS CE QUE VOUS EN PENSEZ

Ce que vous pensez du rapport d'étape de Service Canada nous importe vraiment. Nous vous remercions de nous faire part de vos commentaires en nous adressant un courriel à : [progressreport@servicecanada.gc.ca](mailto:progressreport@servicecanada.gc.ca) OU encore en remplissant le formulaire ci-dessous et en l'envoyant à l'adresse suivante :

Service Canada  
Politiques, partenariats et affaires ministérielles  
140, promenade du Portage  
Portage IV, pièce 1D119  
Gatineau (Québec) K1A 0J9

- \* Si vous désirez obtenir une réponse, veuillez nous indiquer comment vous joindre.
- \* Vos renseignements demeureront confidentiels. Ils seront recueillis, gérés, utilisés et communiqués conformément aux exigences de la Loi sur la protection des renseignements personnels.

## FORMULAIRE DE RÉTROACTION AU SUJET DU RAPPORT D'ÉTAPE DE SERVICE CANADA

\*NOM COMPLET \_\_\_\_\_

\*ADRESSE \_\_\_\_\_

\*VILLE \_\_\_\_\_

PROV. \_\_\_\_\_

CODE POSTAL \_\_\_\_\_

\*NUMÉRO(S) DE TÉLÉPHONE \_\_\_\_\_

\*COURRIEL \_\_\_\_\_

VOS COMMENTAIRES (au besoin, utilisez l'endos) \_\_\_\_\_



|   |                                                |
|---|------------------------------------------------|
| ↓ | Résultats conformes ou supérieurs à l'objectif |
| ↑ | Résultats inférieurs (> 5 %) à l'objectif      |
| ↗ | Résultats inférieurs (= ou < 5 %) à l'objectif |
| — | Sans objectif                                  |

## LÉGENDE :

|                                                            |                                       |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|
| Libre-service                                              | 281 921 (nouveaux services seulement) |
| Aide fournie                                               | 630 495 (nouveaux services seulement) |
| Clients se rendant dans les Centres Service Canada         |                                       |
| Poste                                                      | 1 628 000                             |
| Téléphone – RVI                                            | 38 630 412                            |
| Téléphone – Agent                                          | 11 886 484                            |
| Web                                                        | 5 430 558                             |
| Utilisation des modes de communication                     |                                       |
| NAS                                                        | 1 470 420                             |
| Embarcations de plaisance                                  | 0                                     |
| Passports                                                  | 29 369                                |
| SV (à l'exclusion des renouvellements automatiques du SRG) | 783 160                               |
| AE                                                         | 2 787 302                             |
| RPC                                                        | 567 891                               |
| Demandes traitées                                          |                                       |

## 10. Volumes

## Normes de service et mesures de rendement connexes 2005-2006 Fin d'exercice

|                                                                          |   |                                                |             |                                                                       |                |
|--------------------------------------------------------------------------|---|------------------------------------------------|-------------|-----------------------------------------------------------------------|----------------|
| 9. Nous rendons compte des résultats obtenus.                            |   | Production du rapport annuel de Service Canada | Autome 2006 | Production du rapport annuel du Bureau de la satisfaction des clients | Printemps 2007 |
| 8. Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de notre service. |   |                                                |             |                                                                       |                |
| Bureau de la satisfaction des clients – Rétroaction globale :            | — | 508                                            | —           | —                                                                     | —              |
| Transferts                                                               | — | 156                                            | —           | —                                                                     | —              |
| Suggestions                                                              | — | 52                                             | —           | —                                                                     | —              |
| Commentaires positifs                                                    | — | 70                                             | —           | —                                                                     | —              |
| Plaines                                                                  | — | 230                                            | —           | —                                                                     | —              |

## Normes de service et mesures de rendement connexes

|           |                |          |          |          |
|-----------|----------------|----------|----------|----------|
| 2005-2006 | Fin d'exercice | Résultat | Objectif | Objectif |
| 2006-2007 |                |          |          |          |

# Annexe 4

## FICHE DE RENDEMENT DE SERVICE CANADA POUR 2005-2006

2005-2006  
Fin d'exercice

Normes de service et mesures de rendement connexes

Éval. Résultat Objectif Objectif

2006-2007

|    |                                                                               |   |      |      |      |
|----|-------------------------------------------------------------------------------|---|------|------|------|
| 1. | Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez.           | ↓ | 93 % | 85 % | 90 % |
|    | 90 % des Can. ont accès aux services dans un rayon de 50 km de leur domicile. |   |      |      |      |
| 2. | Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir.                | ↗ | 416  | 420  | 516  |
|    | Nombre de points de service                                                   |   |      |      |      |

|  |                                                                                 |   |      |       |             |
|--|---------------------------------------------------------------------------------|---|------|-------|-------------|
|  | % d'appels pris dans les 180 secondes                                           | ↑ | 80 % | 95 %  | 95 %        |
|  | % d'utilisation du service d'information téléphonique automatisé                | ↓ | 75 % | 65 %  | 65 %        |
|  | % d'appels bloqués (message concernant le volume élevé d'appels reliés à l'AE)  | - | 42 % | aucun | aucun       |
|  | Nombre de Centres Service Canada (CSC) ayant des heures d'ouverture prolongées. | ↓ | 44   | 40    | 60 (6 déc.) |
|  | Disponibilité 24/7 dans Internet – informations et transactions (RPC et AE)     | ↓ | 98 % | 98 %  | 98 %        |

|    |                                                                                             |   |    |    |    |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------|---|----|----|----|
| 3. | Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix – français ou anglais.           | - | 11 | -  | -  |
|    | Nombre de plaintes liées aux langues officielles – service au public                        |   |    |    |    |
|    | Nombre de points de service destinés aux comm. minoritaires de langue officielle            | ↓ | 14 | 14 | 17 |
| 4. | Tenant compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services aux comm. multilingues. |   |    |    |    |
|    | Nombre de langues autres que l'anglais et le français.                                      |   |    |    |    |
|    | CSC et points de services externes prévus                                                   | ↓ | 4  | 4  | 11 |

|    |                                                                         |   |      |   |    |
|----|-------------------------------------------------------------------------|---|------|---|----|
| 5. | Nos services sont accessibles aux personnes handicapées.                | ↑ | 0    | 5 | 10 |
|    | Nombre de formulaires accessibles en ligne, sur support adapté.         |   |      |   |    |
| 6. | Notre personnel compétent et serviable veille à répondre à vos besoins. | - | 84 % | - | -  |
|    | Satisfaction des clients (résultats du sondage)                         |   |      |   |    |

|    |                                                                                                                                                                                  |   |      |      |      |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------|------|------|
| 7. | Nous vous indiquerons la date révue d'une décision touchant votre admissibilité à des services ou à des prestations, et si vous y êtes admissible, la date du premier versement. |   |      |      |      |
|    | Prestation de services sans délai :                                                                                                                                              |   |      |      |      |
|    | % d'avis envoyés dans les jours suivant la réception des demandes                                                                                                                | ↑ | 75 % | 80 % | 80 % |
|    | % de passeports délivrés dans un délai de 28 jours                                                                                                                               | ↗ | 90 % | 95 % | 95 % |
|    | % de paiements d'AE effectués dans les 28 jours suivant la présentation de la demande                                                                                            | ↓ | 81 % | 80 % | 80 % |
|    | % de premiers paiements de la SV effectués dans les 30 jours suivant la détermination de l'admissibilité                                                                         | ↓ | 94 % | 90 % | 90 % |
|    | % des pensions de retraite RPC versées le premier mois suivant l'établissement de l'admissibilité                                                                                | ↓ | 85 % | 90 % | 85 % |



# Annexe 3

## PROTOCOLE DE SERVICE DE SERVICE CANADA

Le texte intégral du Protocole de service se trouve sur notre site Web :

<http://servicecanada.gc.ca/fr/ausujet/charte2.html>

Le Protocole se résume comme suit :

### Notre engagement

Nous vous aidons en vous simplifiant l'accès aux services du gouvernement. Nous vous offrons :

- un choix de moyen pour nous joindre;

- de l'information facile à comprendre;

- un service dans la langue officielle de votre choix.

Nous vous offrons un service personnalisé. Nous nous engageons à :

- vous renseigner et vous expliquer clairement ce que vous devez faire;

- vous aider tout en respectant vos besoins;

- vous offrir le service dont vous avez besoin

- ou vous diriger vers d'autres ressources

- pertinentes;

- vous indiquer la date prévue d'une décision

- et, si vous êtes admissible à des prestations,

- la date du premier versement;

- reconnaître nos erreurs et prendre les

- mesures correctives qui s'imposent.

### Notre garantie

Vous avez le droit à :

- un service juste et impartial;

- une explication claire de nos décisions;

- la révision de toute décision;

- la protection de vos renseignements

- personnels.

- AE – prestations régulières
- Affichage d'offres d'emploi et jumelage
- Aide ciblée pour les prestataires d'assurance-emploi
- Alerte-Emploi
- Concepteur de CV
- Développement des compétences
- Emploi-Avenir
- Information sur la gestion des ressources humaines
- Navigation-carrière
- Partenariats de développement du marché du travail
- Partenariats pour la création d'emplois
- Prestations pour travailleurs indépendants
- Programme d'avis d'embauchage
- Projets pilotes relatifs à l'information – Citoyenneté et Immigration Canada
- Recherche d'emploi et jumelage
- Relevé d'emploi sur le Web
- Service canadien de développement des compétences en agriculture
- Service d'aide à l'emploi
- Subvention salariale ciblée
- Taxe d'entrée relative à l'immigration chinoise (depuis septembre 2006)
- Travail partagé

### Communautés minoritaires de langues officielles

- Fonds d'appui aux Communautés minoritaires de langues officielles

### Jeunes

- Travailleurs étrangers – simplification des mesures : 1) demandes en lignes; 2) liste des pénuries de main-d'œuvre; 3) partage de bureaux avec les unités de CIC responsables du dossier des travailleurs étrangers (Montréal, Vancouver) (depuis septembre 2006)

- Aide pour la recherche d'emploi

- Connexion compétences

- Objectif carrière

- Placement carrière-été

- Promotion de la subvention canadienne pour l'épargne étude (depuis septembre 2006)

- Programme de stage pour les jeunes dans le secteur public fédéral

- RPC – enfants de cotisants invalides (18 à 25 ans)

- RPC – prestations d'orphelin (18 à 25 ans)

- Sensibilisation jeunesse

- Services de placement



# Annexe 2

## SERVICES OFFERTS

Vous trouverez les renseignements les plus récents sur les services offerts par Service Canada sur notre site Web au :

[http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passezelles/pres\\_de\\_chez\\_vous/menu.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passezelles/pres_de_chez_vous/menu.shtml)

### Tous les Canadiens

- Délivrance de permis d'embarcation de plaisance
- Délivrance sur-le-champ de numéros d'assurance sociale
- Mon dossier Service Canada (depuis novembre 2006)

- Projet pilote de fonction intégrée d'avis de décès (Ontario) (depuis septembre 2006)
- Projets pilotes relatifs à l'information – Agence du revenu du Canada (depuis septembre 2006)
- Services d'agents réceptionnaires des demandes de passeports

### Personnes âgées

- RPC – Clause d'exclusion pour élever des enfants
- RPC – prestations de décès
- RPC – pension de retraite
- RPC – prestations de survivant
- SV – allocation
- SV – allocation au survivant
- SV – prestations de base
- SV – prestations internationales
- SV – supplément de revenu garanti

### Personnes handicapées

- Entente sur le marché du travail visant les personnes handicapées
- Fonds d'intégration pour les employeurs et organismes
- Fonds d'intégration pour les personnes

### Familles

- Programme canadien de prêts aux étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne pour études concernant les mesures d'adaptation destinées aux étudiants ayant une incapacité permanente
- Subvention canadienne pour l'accès aux études à l'intention des étudiants ayant une incapacité permanente
- Prestation universelle pour la garde d'enfants – promotion du programme (depuis juillet 2006)
- Prestations de compassion de l'assurance-emploi
- Prestations de maternité de l'assurance-emploi
- Prestations parentales de l'assurance-emploi
- Prestations pour enfants du RPC (orphelins, enfants de cotisants invalides)
- Service d'enregistrement des nouveau-nés (depuis avril 2006 en Ontario. Autres provinces : à déterminer)

### Travailleurs et employeurs

- AE – employeurs
- AE – pêcheurs
- AE – prestations de maladie

# Annexe 1

## SERVICE CANADA Profil des dépenses pour 2005-2006\* (en millions de dollars)

| Budgétaires                                         | PRÉVUS                      | AUTORISÉS                   | RÉELS           |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------|
| Coûts de fonctionnement                             | 480,7                       | 522,3                       | 503,8           |
| Coûts de prestation des services :                  |                             |                             |                 |
| ° Compte d'assurance-emploi                         | 1 078,7                     | 1 181,4                     | 1 168,9         |
| ° Régime de pensions du Canada                      | 201,8                       | 214,6                       | 190,9           |
| Sous-total                                          | 1 280,5                     | 1 396,0                     | 1 359,8         |
| Coûts de fonctionnement bruts                       | 1 761,2                     | 1 918,3                     | 1 863,6         |
| <b>Pour le compte de RHDCC et de DSC</b>            | 635,3                       | 679,9                       | 621,3           |
| Subventions et contributions votées                 |                             |                             |                 |
| <b>Paielements de transfert législatifs</b>         |                             |                             |                 |
| Subventions et contributions :                      |                             |                             |                 |
| ° Autres paielements législatifs :                  |                             |                             |                 |
| ° Sécurité de la vieillesse                         | 22,209,0                    | 22 043,7                    | 22 043,7        |
| ° Supplément du revenu garanti                      | 6,315,0                     | 6 476,5                     | 6 476,5         |
| ° Paielements des allocations                       | 451,0                       | 472,1                       | 472,1           |
| ° Prestations liées au coût de l'énergie            | -                           | 210,5                       | 210,5           |
| Sous-total - Autres paielements législatifs         | 28 975,0                    | 29 202,8                    | 29 202,8        |
| Prestations du Régime de pensions du Canada         | 24 852,1                    | 24 976,8                    | 24 976,8        |
| Prestations d'assurance-emploi                      |                             |                             |                 |
| ° Partie I                                          | 13 595,4                    | 12 402,0                    | 12 402,0        |
| ° Partie II                                         | 2 050,1                     | 1 964,7                     | 1 964,7         |
| Sous-total - Prestations d'assurance-emploi         | 15 645,5                    | 14 366,7                    | 14 366,7        |
| <b>Total - Paielements de transfert législatifs</b> | 69 472,6                    | 68 546,3                    | 68 546,3        |
| <b>Total - Pour le compte de RHDCC et de DSC</b>    | <b>70 107,9<sup>a</sup></b> | <b>69 226,2<sup>a</sup></b> | <b>69 167,6</b> |
| Total global                                        | 71 869,1                    | 71 144,5                    | 71 031,2        |

<sup>a</sup> Somme profitant directement aux Canadiens ou aux organismes et engagée pour le compte de RHDSC.

\*Ce portrait financier de Service Canada est extrait du Rapport de planification ministérielle de RHDSC et de DSC pour l'année fiscale 2005-2006.



# Conclusion

## REGARD SUR L'AVENIR

« Service Canada travaille avec un nombre croissant de ministères fédéraux, de provinces et de territoires afin d'augmenter le nombre des services offerts à partir d'un même point. C'est tout à fait logique du point de vue des citoyens, et cela permet l'utilisation optimale de l'argent des contribuables. » *Ministre de Ressources humaines et du Développement social Canada – juin 2006*

## PLANS ET PRIORITÉS DE SERVICE CANADA

### Transformer le service offert aux Canadiens

- Accroître nos points de service dans les régions et les collectivités

- Concevoir des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens

- Constituer le réseau de service du gouvernement du Canada

- Elaborer des stratégies de partenariat

- Doter l'organisme de moyens de créer de nouveaux services pour les Canadiens

- Intégrer les centres d'appels

### Accroître la responsabilité et la transparence

- Transformer la gestion des données de l'état civil avec la collaboration des provinces

- Automatiser le traitement afin d'accélérer la prestation des services et de réduire les coûts

- Etablir un « profil unique du client » aux fins de l'échange de renseignements

### Accroître la responsabilité et la transparence

- Faire rapport sur nos engagements aux Canadiens et au Parlement

- Assurer l'intégrité à l'échelle de l'organisation

- Réaliser les économies prévues

- Renforcer la gestion et la responsabilité financière

### Créer une culture de l'excellence du service

- Eriger une culture de l'excellence du service et récompenser l'excellence

Durant notre première année, Service Canada s'est concentré sur la création d'un réseau de prestation de services à partir d'un même point pour les Canadiens; ils leur est dorénavant plus facile de se prévaloir des programmes et des services dont ils ont besoin. Nous nous sommes également employés à accroître la responsabilité et la transparence au sein du gouvernement. Notre travail est cependant loin d'être terminé. En fait, nous n'en sommes qu'au tout début, car Service Canada s'est engagé à améliorer sans cesse le service et à transformer du tout au tout la prestation des services gouvernementaux.

Service Canada poursuivra un objectif bien précis, soit obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence du service et à des services sûrs, fiables et personnalisés offerts à partir d'un même point. Il en résultera en bout de ligne un nouveau modèle de service efficient et efficace pour l'ensemble des Canadiens, qui répond à leurs besoins.

Nous nous réjouissons à l'avance de faire état de nos réalisations dans le rapport annuel de Service Canada de 2007.

Nous participons au Sondage auprès des fonctionnaires fédéraux et créons d'autres initiatives visant à encourager les employés à faire part de leurs expériences et de leurs idées grâce auxquelles nous pourrions offrir de meilleurs services aux Canadiens et créer de meilleurs milieux de travail pour eux-mêmes.

Nous avons établi un programme de récompenses et de reconnaissance des employés pour souligner le caractère exceptionnel des services fournis aux Canadiens par les employés de Service Canada. Les premiers prix ont été remis en septembre 2006.

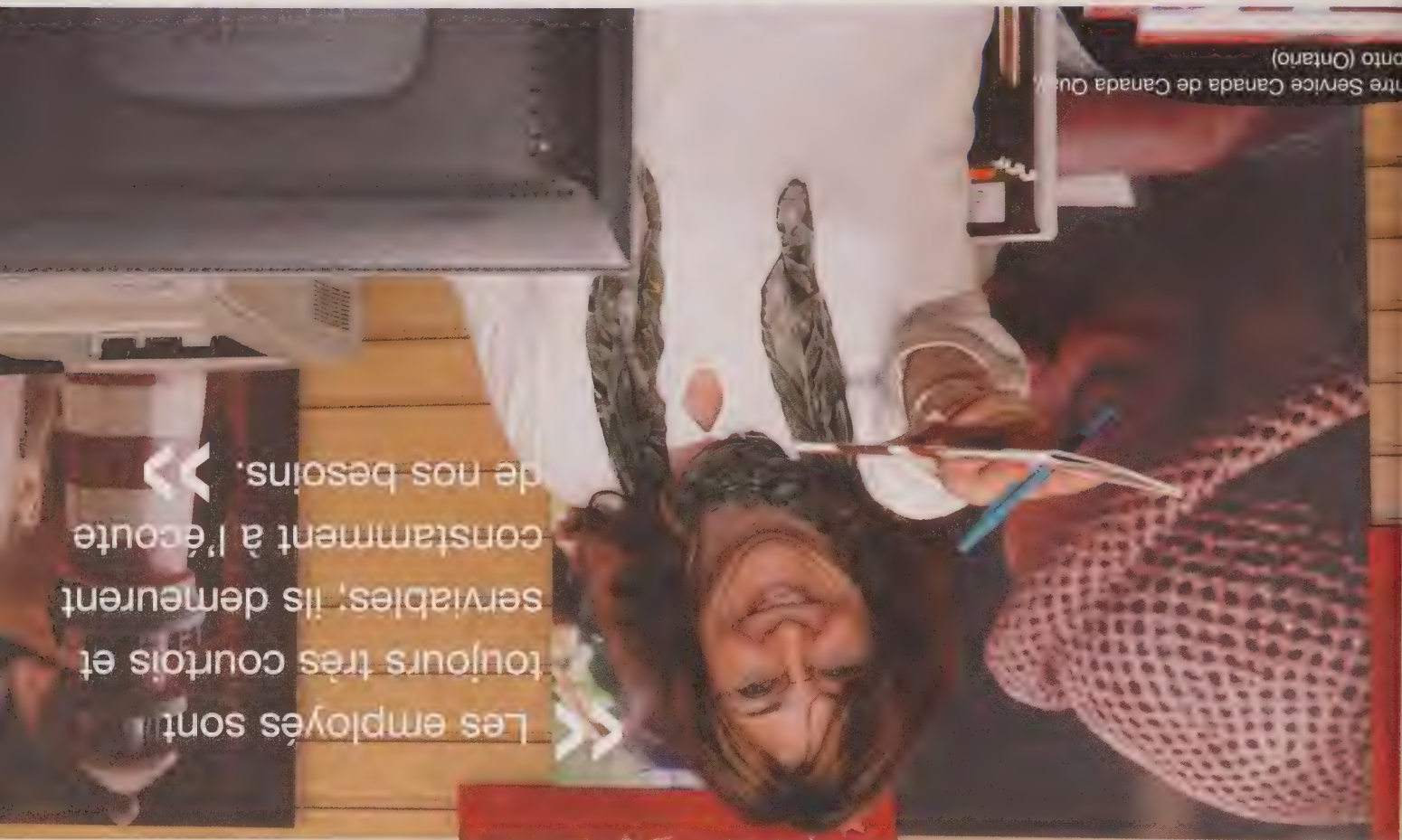
## Former et outiller le personnel pour favoriser la qualité du service

Notre personnel est au cœur même du processus de transformation du service au sein du gouvernement. Nous entendons former nos employés et leur fournir les ressources et les outils nécessaires pour établir les services et les prestations dont les clients ont le plus besoin – peu importe le ministère ou le programme concerné – et veiller à ce qu'ils les obtiennent.

La constitution d'un effectif reconnu pour son professionnalisme et ses compétences en matière de service à la clientèle est garante du succès de Service Canada. Nous entendons recruter des employés et les garder à notre service pour que Service Canada soit l'employeur de choix dans le secteur de la prestation de services aux Canadiens.

Nous avons récemment annoncé la mise en œuvre du premier programme exhaustif de perfectionnement professionnel et de reconnaissance dans le domaine de la prestation de services. Ce vaste programme comprendra un programme de perfectionnement professionnel axé sur les compétences offert par le Collège Service Canada en collaboration avec l'École de la fonction publique du Canada.

Pour aider notre personnel à fournir aux Canadiens des renseignements cohérents, nous avons aussi créé un nouveau site intranet qui remplace les quelque 40 sites qu'utilisaient auparavant les employés de Service Canada d'un bout à l'autre du pays.



« Les employés sont toujours très courtois et serviables; ils demeurent constamment à l'écoute de nos besoins. »



# Chapitre 5

## EXCELLENCE DU SERVICE POUR LES CANADIENS – DES GENS AU SERVICE DES GENS

**Objectif :** Ériger une culture de l'excellence du service en fournissant à nos employés la formation et les outils nécessaires, en favorisant l'innovation, et en renforçant le leadership et la capacité d'offrir des services axés sur les citoyens.

L'excellence du service se développe dans une organisation où chaque employé a la possibilité, les compétences et les outils qu'il lui faut pour mettre son engagement au service des citoyens. Elle s'épanouit dans une culture où l'on reconnaît les idées et les projets novateurs des gens et se consolide là où les dirigeants ont autant à cœur que leurs employés l'atteinte de résultats optimaux pour leurs clients.

Nous avons demandé aux Canadiens ce qu'ils considéreraient comme une prestation de services optimale. Nous avons étudié comment les organismes de service aux clients les plus respectés dans le monde gagnent la faveur de leurs clients, et nous avons écouté les idées de nos propres employés.

### Résultats obtenus jusqu'ici

#### Intégrer tous les employés de Service Canada dans une culture de l'excellence du service

Dès le début de la planification de Service Canada, nous avons constaté qu'il était indispensable, pour concrétiser l'excellence du service, de consulter les employés. Les syndicats représentant le personnel

# 17 000

Nous avons offert à plus de 17 000 employés de Service Canada une formation concernant notre engagement à accroître l'excellence du service et leur rôle à cet effet.

de Service Canada ont participé à toutes les étapes du processus. Ils ont signalé de nombreuses façons d'améliorer notre organisation et nos activités pour mieux répondre aux besoins des Canadiens. Dans l'ensemble de Service Canada, les cadres supérieurs et les gens qui participent à nos Forums des gestionnaires, notamment, contribuent à modeler notre organisation et nos activités. Ils consolident ainsi leur responsabilité et leur engagement à offrir d'excellents services axés sur les citoyens tout en contribuant à relever les défis auxquels nous faisons face.

Les dirigeants de tous les niveaux doivent rendre compte des objectifs de service. Nous élaborons actuellement des initiatives de perfectionnement en leadership qui seront axées sur les rôles que les superviseurs, gestionnaires et autres dirigeants doivent assumer pour que les Canadiens reçoivent les meilleurs services qui soient.

Des employés de tous les secteurs de Service Canada ont aidé à orienter notre stratégie visant à édifier une culture de l'excellence du service qui soit à l'appui de notre mandat.


## Fait concernant Service Canada

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, nous avons établi deux enquêtes de base primordiales.

Dans l'étude de base sur la sensibilisation du public, nous avons examiné les exigences, les attentes et les priorités des Canadiens à l'égard de la prestation de services. Nous en avons dégagé un aperçu utile des attentes des Canadiens relativement à l'excellence du service.

L'Enquête sur la satisfaction des clients, pour sa part, a permis d'évaluer le taux de satisfaction des Canadiens à l'égard de nos services. Selon les données recueillies, 84 % des citoyens sont satisfaits de l'ensemble des services reçus auprès de Service Canada.

Les deux enquêtes peuvent être consultées à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca).



**Questions ?**  
**Je suis là**  
**pour vous aider.**

**Service Canada**  
 1 800 O-Canada | [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

### Service Canada est votre source d'information sur les programmes et services du gouvernement du Canada.

Si vous désirez présenter une demande de numéro d'assurance sociale ou de pension, participer à un programme d'emploi ou obtenir des services à l'intention des aînés, des jeunes ou des familles, visitez notre site Internet, communiquez avec nous ou venez nous rencontrer.

Pour de plus amples renseignements et pour avoir la liste de nos bureaux ou pour connaître l'adresse du Centre Service Canada le plus près de chez vous :

#### CLIQUEZ

[servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)

#### COMPOSEZ

1 800 O-Canada / 1 800 622-6232  
 ATS 1 800 926-9105

#### VISITEZ

Centres Service Canada



Gouvernement  
 of Canada

Canada



Le BSC accepte toutes les formes de rétroaction (suggestions, commentaires positifs et plaintes) dans la perspective de favoriser l'atteinte de notre objectif d'excellence du service. Chaque cas est traité selon les principes d'impartialité, de rigueur, de rapidité et de service personnalisé du BSC.

Au début de 2006, le BSC a mené une première enquête auprès des clients de Service Canada afin d'établir les tendances globales de notre rendement. S'inspirant des résultats de l'enquête, de la rétroaction des Canadiens et d'autres renseignements permettant de déterminer les points forts des services et les défis s'y rattachant, le BSC a formulé les trois recommandations suivantes :

- établir un processus formel qui permette aux clients de transmettre en haut lieu les préoccupations relatives au service reçu;

- améliorer la fonction de recherche sur les « Services près de chez vous » du site Web de Service Canada;

- fournir une formation et un soutien accrus aux employés chargés de la prestation directe de services dans l'ensemble de l'organisation.

## Comprendre les besoins des citoyens – une responsabilité partagée

À Service Canada, nous assurons le suivi des résultats obtenus en fonction des objectifs visés. Tous les membres de la direction et du personnel ont des responsabilités précises et doivent rendre compte de l'atteinte de nos objectifs.

Pour que les dirigeants de Service Canada comprennent bien ce que vivent les Canadiens qui ont recours à nos services, nous employons une pratique qui a fait ses preuves au sein d'autres organismes. Chacun des directeurs des secteurs

## Fait concernant Service Canada

Le Bureau de la satisfaction des clients :

- accuse réception de la rétroaction du client dans un délai de 24 heures, 100 % du temps;
- donne suite à la rétroaction du client dans un délai de 7 jours, 90 % du temps.

# 100 %

Service Canada rend compte de ses plans et priorités, ainsi que de son rendement, dans le *Rapport sur les plans et les priorités* de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSO). Le Budget principal et le Budget supplémentaire des dépenses font aussi état des dépenses qui sont engagées et de celles qui sont prévues.

la responsabilité.

Service Canada a nommé un chef, Direction des finances, et instauré de nouveaux contrôles et processus financiers. Grâce aux améliorations apportées au cadre d'évaluation de l'efficacité administrative et du rendement financier, nous pourrions prendre des décisions plus éclairées, mieux utiliser les fonds publics et démontrer de quelle façon nous nous acquitons de l'engagement pris envers les Canadiens dans la nouvelle Loi sur

## Responsabilité financière

## Renforcement de la gestion et de la

Nous nous sommes engagés à réduire les frais généraux et les activités de moindre importance pour les Canadiens.

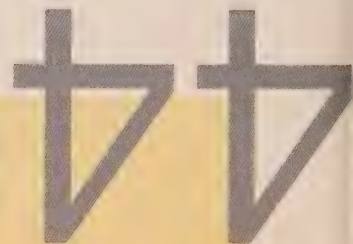
utilisant les services.

Tout organisme responsable fait le meilleur usage possible des fonds publics. Pour ce faire, Service Canada doit affecter davantage de ressources à des activités qui profitent directement aux Canadiens

## Réaffecter les ressources à des activités orientées vers les citoyens

qui ne sont pas chargés de la prestation directe de services devront chaque année consacrer quatre jours à servir directement les Canadiens. Ils devront aussi utiliser certains de nos services pour constater dans quelle mesure ils répondent à leurs besoins.

En tout, 44 Centres Service Canada sont maintenant ouverts au-delà des heures normales de bureau (de 8 h 30 à 16 h).



## Communiquer nos résultats aux Canadiens au moyen de notre nouvelle fiche de rendement

À l'instar de nombreux organismes de service hautement performants, nous nous sommes dotés d'une fiche de mesure du rendement type. La fiche de rendement annuelle de Service Canada indique aux Canadiens notre rendement par rapport à nos normes de service, et fait état des résultats positifs comme des éléments à améliorer.

Notre première fiche de rendement (voir l'annexe 4) énonce les mesures du rendement établies pour le traitement des demandes et les services téléphoniques reliés à l'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada (RPC), à la Sécurité de la vieillesse (SV) et aux passeports. Elle comprend aussi d'autres mesures qui permettent notamment d'évaluer l'accès aux services des communautés linguistiques minoritaires et des Canadiens handicapés.

Comme en témoigne la fiche de rendement, nous avons atteint voire dépassé la majorité de nos objectifs. C'est particulièrement le cas pour les prestations, une fonction au cœur de nos activités traditionnelles. Notre projet consistant à servir davantage de Canadiens aux quatre coins du pays a progressé à grands pas, notamment grâce à l'augmentation du nombre de points de service. Dans 75 % des cas, nous avons accusé réception des demandes dans les 7 jours suivant leur présentation, soit seulement 5 % de moins que notre objectif de 80 %. La plupart des gens qui

## Investir dans l'amélioration

Au cours des trois prochaines années, nous voulons affecter une plus grande partie de notre budget de fonctionnement à des activités qui profitent directement aux clients.

## Offrir aux Canadiens des moyens de transmettre leur réaction – le Bureau de la satisfaction des clients

Le recours à la fiche de rendement nous a déjà aidés à déceler des améliorations à apporter aux éléments que nous mesurons et aux méthodes utilisées. Nous avons par exemple appris que les mesures du rendement liées aux activités de traitement des prestations pouvaient gagner en uniformité. Nous avons aussi établi de nouveaux objectifs de rendement afin de réduire davantage les temps d'attente au téléphone et les tonalités d'occupation.

Nous faisons également des progrès en ce qui a trait à l'élaboration de formulaires électroniques accessibles aux personnes handicapées.

Les centres d'appels qui traitent les questions relatives à la SV et au RPC réussissent 93 % du temps à réduire le temps d'attente de sorte que les Canadiens peuvent parler à un agent dans un délai de 180 secondes. Comme l'indique le taux le plus bas enregistré pour les infocentres téléphoniques de l'assurance (58 %), nous devons, d'une part, améliorer les services Internet et le libre-service à réponse vocale interactive afin d'offrir aux citoyens des solutions de rechange pratiques et, d'autre part, mieux gérer les centres d'appels pour traiter les volumes élevés d'appels qu'ils reçoivent.

Les centres d'appels qui traitent les questions relatives à la SV, nous élaborons d'autres services et processus automatisés.

Tout organisme voué à l'excellence du service incite ses clients à lui transmettre leur réaction et est souvent doté d'un service expressément chargé de recevoir les commentaires des gens au sujet de leurs rapports avec lui. En ce qui concerne Service Canada, c'est le Bureau de la satisfaction des clients (BSC) qui joue ce rôle et qui, de plus, prend d'autres mesures pour mieux en orienter les activités.



- Nous version les prestations de la Sécurité de la vieillesse dans les 30 jours suivant l'établissement de l'admissibilité.
  - Nous délivrons les numéros d'assurance sociale et les permis d'embarcation de plaisance en une seule visite.
  - 8. Nous voulons connaître votre opinion sur la qualité de notre service.
    - Nous reconnaissons nos erreurs et prenons les mesures qui s'imposent pour y remédier.
    - Nous sollicitons la participation des citoyens tout au long de notre démarche visant à améliorer et à étendre nos services.
  - Vous pouvez faire part de vos suggestions, commentaires positifs et plaintes au Bureau de la satisfaction des clients.
- 9. Nous rendons compte des résultats obtenus.
    - Le Bureau accuse réception de tout commentaire reçu dans les 24 heures et y donne suite dans un délai de 7 jours ouvrables.
    - Service Canada publie un rapport détaillé.
    - Le Bureau de la satisfaction des clients publie un rapport sur la satisfaction des clients et sur les commentaires reçus.



Famil et Natilie, agents de prestation de services, discutent de commentaires reçus au nouveau Centre Service Canada Galérie à Regina, en Saskatchewan.

Nos normes de service définissent comment nous nous acquitterons des engagements établis de façon précise et mesurable. Elles garantissent notamment aux Canadiens :

- le choix du mode d'accès aux services;
- l'accès étendu aux services;
- des services adaptés aux besoins des citoyens;
- le suivi de la totalité des suggestions, commentaires positifs et plaintes formulés par les Canadiens.

## Nos normes de service

1. Nous offrons des services dans les collectivités, là où vous vivez.

- Nous offrons à 90 % de la population l'accès à nos services dans un rayon de 50 km de leur domicile.

2. Nous prolongeons nos heures de service pour mieux vous servir.

- Les agents d'information des centres d'appel qui sont responsables de la ligne 1 800 O-Canada sont en poste de 8 h à 20 h, du lundi au vendredi.

- Les Centres Service Canada sont ouverts de 8 h 30 à 16 h, du lundi au vendredi, et nous prévoyons prolonger nos heures de service.

- En tout temps, les Canadiens peuvent trouver l'information dont ils ont besoin sur les programmes et les services du gouvernement à [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca).

3. Nous vous servons dans la langue officielle de votre choix — français ou anglais.

- Nous offrons nos services en français et en anglais au téléphone, sur le Web et en personne. Au besoin, nous offrons le service à d'autres endroits.

4. Afin de tenir compte de la diversité du Canada, nous étendons nos services pour joindre les communautés multilingues.

- Nous fournissons de l'information sur nos programmes et nos services dans un certain nombre de langues, autres que le français et l'anglais.

5. Nos services sont accessibles aux personnes handicapées.

- Nous facilitons l'accès des personnes handicapées à nos Centres Service Canada.
- Nos formulaires les plus couramment utilisés sont accessibles en ligne, sur support adapté aux personnes handicapées.

- Nous offrons aussi un service de téléimprimé aux personnes qui veulent communiquer avec nous par téléphone et qui sont sourdes ou malentendantes (1-800-926-9105).

6. Notre personnel compétent et serviable veille à répondre à vos besoins.

- Les agents de prestation de services ont reçu une formation spéciale pour vous orienter vers l'ensemble des services et des prestations dont vous avez besoin.

- Si nous ne respectons pas nos engagements, faites-le-nous savoir.

- Nous nous engageons à accroître la satisfaction de nos clients.

7. Nous vous indiquerons la date prévue d'une décision touchant votre admissibilité à des services ou à des prestations, et si vous y êtes admissible, la date du premier versement.

- Nous accusons réception de chaque demande dans les sept jours suivant sa réception.
- Nous versons les prestations d'assurance-emploi dans les 28 jours suivant la présentation de la demande.

- Nous versons les prestations de retraite du RPC dans le mois suivant l'établissement de l'admissibilité.



# Chapitre 4

## OBTENIR DES RÉSULTATS ET EN RENDRE COMPTE AUX CANADIENS

Objectif : Conformément au principe de la responsabilité gouvernementale, obtenir des résultats pour les Canadiens et le gouvernement, et en rendre compte en toute transparence aux Canadiens ainsi qu'aux parlementaires.

### Résultats obtenus jusqu'ici

**Énoncer précisément nos engagements envers les Canadiens – le protocole de service et les normes de service**

Service Canada a pour objectif d'ériger une culture de l'excellence du service. Notre protocole de service (voir l'annexe 3) explique ce que les Canadiens peuvent attendre de nous et comment ils peuvent nous transmettre leurs commentaires sur la qualité du service reçu.

« Nous constatons que les gens ont besoin de passeports aujourd'hui plus que jamais, et nous leur offrons un service plus efficient. »

Josie, agente de prestation de services,  
Centre Service Canada de Canada Quay  
Toronto (Ontario)

## Partenaires pour la prestation des services

Nos projets de regroupement des services dans un plus grand nombre d'endroits au pays ne sauraient porter fruit sans l'apport des partenaires communautaires. La Cypress Hills Regional Development Agency héberge Service Canada dans son centre d'aide aux entreprises à Shaunavon, en Saskatchewan. Les 2 000 résidents de la région peuvent ainsi se renseigner sans difficulté sur les programmes et services fédéraux.

un groupe de travail mixte composé de représentants du secteur bénévole, afin d'établir des relations fructueuses et d'adapter les nouveaux processus.

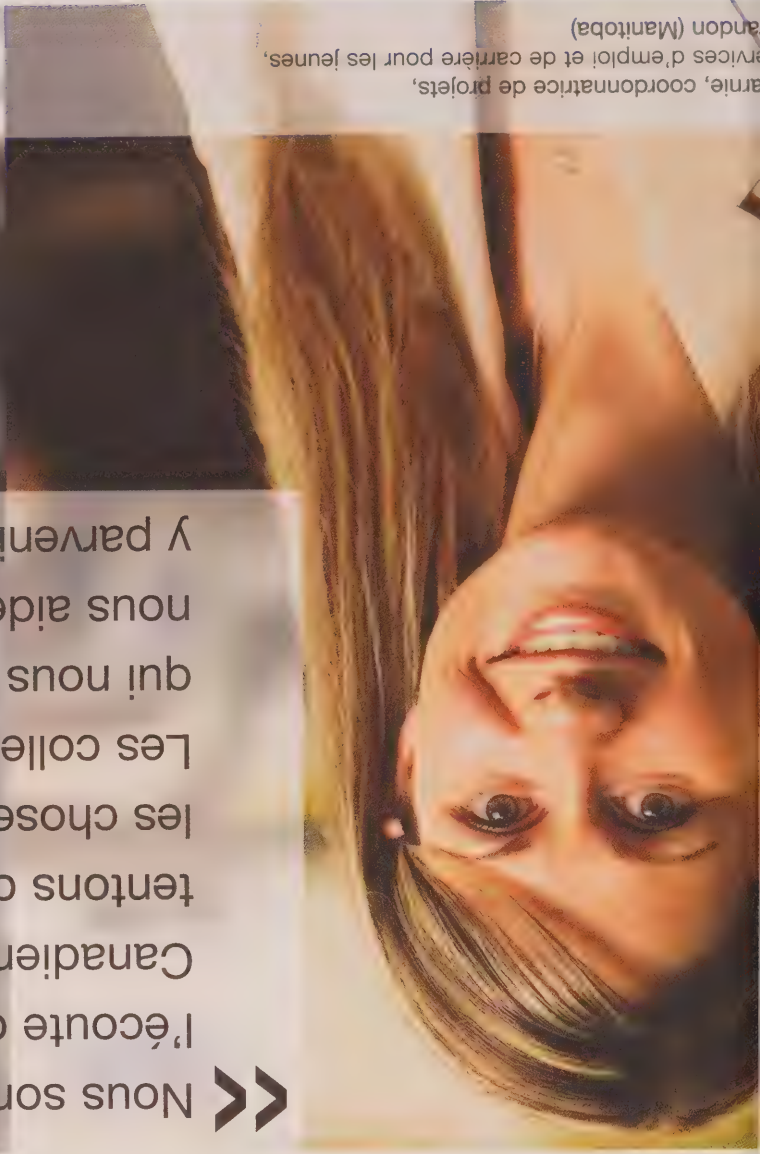
Nous avons simplifié la gestion des ententes de contribution tout en garantissant la responsabilité à l'égard des fonds publics, permettant ainsi aux organismes parains de se concentrer davantage sur les résultats.

Nous avons également créé le Comité consultatif du secteur bénévole de Service Canada, qui se compose de représentants des collectivités, d'organismes du secteur et d'entreprises siégeant à d'autres conseils consultatifs.

« Nous sommes à l'écoute des Canadiens, et nous tentons de changer les choses pour eux. Les collectivités, avec qui nous travaillons, nous aideront à y parvenir. »



Lesley, directrice exécutive, Services aux immigrants du district de Surrey, Surrey (Colombie-Britannique)



arnie, coordonnatrice de projets, Services d'emploi et de carrière pour les jeunes, andon (Manitoba)



Le Bureau du conseiller en équité a été créé pour donner aux organismes partenaires dans la prestation des services la possibilité de faire part de leurs observations, plaintes et suggestions qui permettraient d'améliorer les processus de Service Canada pour le versement des subventions et des contributions. Le Bureau facilite sans contredit les échanges au sujet des questions d'équité, d'intégrité et de respect des règles. En outre, c'est à lui que les intervenants peuvent s'adresser pour recommander des solutions en temps utile.

## Servir les Canadiens avec la collaboration de partenaires

Nous venons de commencer à collaborer avec des partenaires en vue de créer des points de service où les Canadiens pourront obtenir au même endroit des services gouvernementaux ainsi que des services communautaires.

Par exemple, de nombreux services externes sont offerts dans des centres communautaires et municipaux, où les gens se rendent déjà pour obtenir d'autres services.

## Faciliter la présentation des demandes de passeport

Les Canadiens peuvent dorénavant présenter une demande de passeport par l'entremise de Service Canada; plus de 28 000 Canadiens, de 35 collectivités, pour la plupart rurales, éloignées et du Nord, depuis Fort Simpson jusqu'à Gander, ont déjà tiré parti de ce nouveau service.

Pour présenter une demande de passeport courante, on peut apporter le formulaire et les documents d'accompagnement dans certains Centres Service Canada pour examen. Nous avisons immédiatement les demandeurs de tout problème pour qu'ils puissent les régler sans tarder. Les demandes en règle sont envoyées à Passeport Canada.

## Collaborer étroitement avec les partenaires communautaires

Nous en venons ainsi à savoir ce qu'il faut pour garantir l'efficacité des services offerts à partir d'un même point aux citoyens et aux partenaires.

Pour se prévaloir de divers programmes et services offerts par les différentes administrations, les Canadiens, autant les personnes que les entreprises, doivent prouver leur identité à maintes reprises et souvent de façons différentes. Nous voulons leur simplifier la tâche. Nous nous unissons aux partenaires fédéraux, provinciaux et municipaux pour élaborer un cadre qui permettrait à un organisme de prestation de services au sein d'une seule administration de reconnaître l'identité des clients validée par une autre administration.

En partenariat avec Transports Canada et avec Services Nouveau-Brunswick, nous délivrons maintenant des permis d'embarcation de plaisance dans les différents Centres Service Canada.

Nous avons collaboré avec le gouvernement de l'Ontario et avec la ville d'Ottawa pour ouvrir un centre à l'hôtel de ville d'Ottawa qui regroupe les services offerts par les gouvernements fédéral et provincial et par l'administration municipale.

Service Canada a conclu maintes ententes de contribution avec des organismes du secteur bénévole qui offrent des services à l'échelon communautaire. Pour nous assurer que nos services sont offerts d'une façon qui répond aux besoins des citoyens et des collectivités, nous devons établir des relations fructueuses avec les organismes du secteur bénévole. À la suite d'une étude réalisée par le Comité permanent des ressources humaines, du développement social et de la condition des personnes handicapées, nous avons mis sur pied



En plus des services habituels, nous délivrons des numéros d'assurance sociale et des permis d'embarcation de plaisance; nous acceptons aussi les demandes de passeport. Nous offrons vraiment des services à partir d'un même point. >>



Toujours dans le cadre d'un projet pilote, les **Canadiens qui veulent communiquer avec les centres d'appels de l'Agence du revenu du Canada** peuvent utiliser des lignes téléphoniques prioritaires dans les Centres Service Canada situés à Edmundston (Nouveau-Brunswick); à Trois-Rivières, Drummondville, Verdun et Lasalle (Québec); à Brockville et Richmond Hill (Ontario); à Brandon (Manitoba); à Regina (Saskatchewan) et à Kamloops (Colombie-Britannique). Le personnel peut également les aider à naviguer sur le site Web de l'Agence.

**Les Canadiens peuvent obtenir des services et de l'information de Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)** dans le cadre d'un projet pilote fructueux mis en œuvre dans les Centres Service Canada de Trois-Rivières et de Sherbrooke, au Québec. On cherche à déterminer d'autres façons de collaborer avec CIC.

Par ailleurs, nous avons profité d'occasions d'offrir des services spéciaux aux Canadiens. Quand le gouvernement du Canada a décidé d'aider les Canadiens à faible revenu à faire face à la hausse des coûts de l'énergie, c'est à nous qu'il s'est adressé. Nous avons joint environ 1,6 million d'aines à faible revenu à qui nous devions verser la prestation pour les coûts de l'énergie, en utilisant le système de versement du Supplément de revenu garanti.

Les Canadiens peuvent consulter la liste la plus récente de nos services, incluant les programmes, à : [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca). (Annexe 2)



# Chapitre 3

## SERVIR LES CANADIENS À L'AIDE DE PARTENAIRES

**Objectif :** Représenter un gouvernement qui travaille en réseau dans un esprit de collaboration et élaborer des modes de prestation de services applicables à l'ensemble de la fonction publique pour l'échange de renseignements, la prestation de services intégrés et l'investissement stratégique dans l'intérêt des Canadiens.

Il ressort des sondages sur l'opinion publique toujours le même message : les Canadiens veulent que les gouvernements travaillent ensemble afin que les citoyens puissent plus facilement se prévaloir des programmes et des services dont ils ont besoin.

Pour mieux servir les citoyens, Service Canada collabore avec de nombreux partenaires : autres ministères et organismes fédéraux, autres administrations et organismes établis dans les collectivités.

### Résultats obtenus jusqu'ici

#### Fournir un plus grand nombre de services à partir d'un même point

Nous sommes surtout connus des Canadiens pour les prestations du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité de la vieillesse que nous versons au nom de Ressources humaines et Développement social Canada (RHDS). Mais nous émettons aussi des numéros d'assurance sociale et offrons d'autres services et programmes pour le compte de RHDS. Indiquons qu'un nombre croissant de ministères se tournent déjà vers Service Canada pour joindre davantage de Canadiens plus aisément.

Par exemple :

Grâce au Service canadien de développement des compétences en agriculture, les agriculteurs et leurs familles peuvent obtenir une aide financière pour recevoir une formation qui les aide à améliorer leurs exploitations agricoles ou à exercer un emploi à l'extérieur de l'entreprise agricole. Nous offrons ce service, au nom d'Agriculture et Agroalimentaire Canada, aux agriculteurs et à leurs familles en Colombie-Britannique, au Nouveau-Brunswick, à Terre-Neuve-et-Labrador, en Nouvelle-Écosse et au Yukon.

**Les employeurs** qui veulent recruter des travailleurs étrangers s'adressent à nous pour se prévaloir du Programme des travailleurs étrangers, que nous offrons au nom de RHDS.

Dans le cadre d'un projet pilote, les anciens combattants qui se réinsèrent dans la population active au Manitoba communiquent avec Service Canada pour obtenir des renseignements sur les prestations et les programmes qu'offre le ministère des Anciens Combattants dans cette province. Les clients qui désirent joindre les centres d'appels du ministère des Anciens Combattants peuvent le faire en utilisant les téléphones fournis dans nos centres.

En 2005-2006, plus de 900 000 Canadiens se sont rendus dans des Centres Service Canada pour se prévaloir de programmes et de services autres que les principaux programmes et services offerts pour le compte de RHDS.

**Réaliser des économies pour les Canadiens**

Grâce à de nouvelles stratégies, nous avons réalisé des économies de plusieurs millions de dollars pour les contribuables.

**292 millions de dollars**

Ce « profil unique du client » sera étayé par des initiatives qui permettront d'automatiser un plus grand nombre de processus et de rationaliser la collecte de renseignements sur les naissances, les décès, les mariages et l'immigration, renseignements fournis par nos nombreux partenaires gouvernementaux.

## Offrir un plus large choix de services

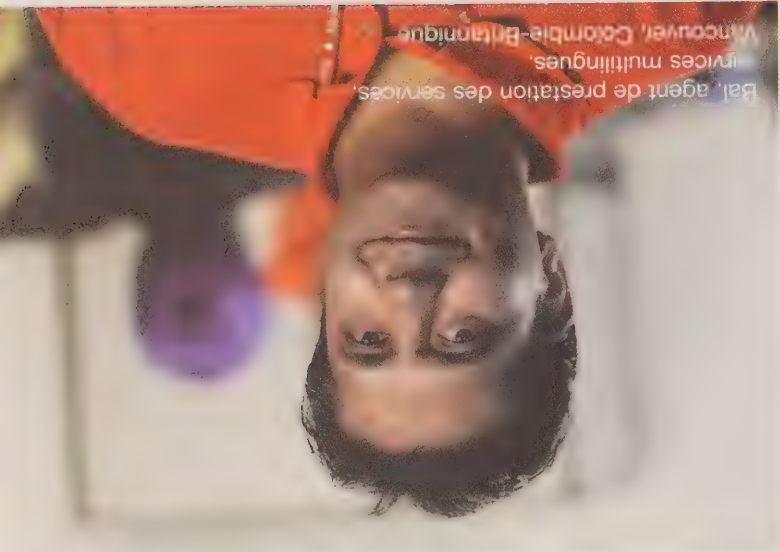
### automatisés

Les progrès technologiques nous permettent d'automatiser davantage le processus. Ils nous permettent de réduire les coûts de fonctionnement et les risques d'erreurs et de fraudes qui touchent les programmes et les prestations. Dans un premier temps, il faut :

- faciliter la tâche aux Canadiens qui veulent demander en ligne des prestations du Régime de pensions du Canada, du régime d'assurance-emploi et de la Sécurité de la vieillesse, ainsi que le Supplément de revenu garanti;
- automatiser le traitement des demandes de prestations du régime d'assurance-emploi et du Régime de pensions du Canada;
- améliorer les processus et les outils afin de réduire, pour les employés de Service Canada, les risques d'erreurs qui donnent lieu, par exemple, à des trop-payés et à des moins-payés.

## Services relatifs au numéro d'assurance sociale offerts à partir d'un même point

Les personnes munies des documents requis peuvent obtenir un numéro d'assurance sociale sur-le-champ grâce au service d'accès rapide de délivrance des numéros d'assurance sociale qui est offert dans certains Centres Service Canada du pays.



## Service Canada a à cœur de protéger les renseignements personnels

Pour répondre aux attentes des Canadiens, nous collaborons avec le Commissariat à la protection de la vie privée afin de toujours utiliser les meilleures méthodes de protection qui soient.



Après le décès d'une personne, les proches doivent souvent s'adresser à un certain nombre d'organismes gouvernementaux alors qu'ils font face au deuil.

En vertu d'une nouvelle entente qui aura pour effet de réduire les formalités administratives, le gouvernement de l'Ontario nous informera des décès survenus dans la province. Nous pourrions ainsi interrompre les paiements faits au nom des personnes décédées et commencer à verser automatiquement aux conjoints ou aux partenaires admissibles des prestations comme la prestation au survivant du Régime de pensions du Canada.

Pour ce faire, nous avons adopté des mesures visant à accroître la sécurité des numéros d'assurance sociale et garantir l'exactitude des données du Registre d'assurance sociale.

Le Registre d'assurance sociale est une base de données qui renferme des renseignements généraux sur les détenteurs de numéros d'assurance sociale; nous avons déjà pris de nombreuses mesures pour améliorer la qualité des renseignements qu'il contient. Nous avons ainsi amélioré le processus d'identification des personnes décédées pour mettre rapidement à jour leurs dossiers et interrompre le versement des prestations.

Le renforcement du système de numéros d'assurance sociale nous permet également d'assouplir d'autres mesures de contrôle moins fructueuses. Par exemple, les Canadiens devaient autrefois produire un document attestant leur date de naissance lorsqu'ils présentaient une demande de prestations du Régime de pensions du Canada et de la Sécurité dans le Registre d'assurance sociale, d'où l'amélioration du service et l'augmentation de l'intégrité.

Pour accroître davantage l'exactitude du Registre d'assurance sociale, nous nous employons à conclure un plus grand nombre d'ententes avec d'autres gouvernements, ministères et organismes pour automatiquement échanger de l'information sur les naissances, les décès et autres changements qui surviennent dans la vie.

De concert avec le gouvernement de l'Ontario, nous offrons maintenant un processus de demande en ligne intégré et novateur, grâce auquel les parents de nouveau-nés peuvent faire enregistrer la naissance de leur enfant et obtenir un certificat de naissance provincial ainsi qu'un numéro d'assurance sociale au moyen d'une seule demande. Par la suite,

nous aimerions créer un seul processus de demande automatique pour tous les services qui touchent les nouveau-nés, par exemple l'inscription automatique à la Subvention canadienne pour l'épargne-études et à d'autres prestations pour enfants.

## Offrir un service plus personnalisé

À l'heure actuelle, les Canadiens doivent fournir les mêmes renseignements maintes et maintes fois au même organisme gouvernemental, souvent pour le même service ou la même situation.

Pour réduire les démarches inutiles et sans fin, nous avons commencé à établir un « profil unique du client » pour la prestation des services qui nous permettra de mieux intégrer les renseignements fournis par les Canadiens et d'offrir aux citoyens des services à partir d'un même point. Nous appliquerons les normes les plus élevées de protection de la vie privée et des renseignements personnels et nous établirons de meilleurs liens entre les gouvernements afin d'éviter que les Canadiens n'aient à fournir les mêmes renseignements plusieurs fois.



# Chapitre 2

## OFFRIR LES PRESTATIONS ET LES SERVICES REQUIS AUX CANADIENS QUI EN ONT BESOIN

Objectif : Rehausser l'intégrité de nos programmes sociaux et réaliser des économies considérables au titre des paiements effectués dans le cadre des programmes.

Chaque année, Service Canada verse aux Canadiens des prestations totalisant environ 70 milliards de dollars. Comme s'y attendent les Canadiens, nous devons nous assurer que ces prestations sont versées à qui de droit, que les montants sont exacts et que les paiements sont effectués aux fins prévues. Nous devons rendre compte de l'intégrité des programmes, ce qui suppose une saine gestion des fonds publics.

Comme il nous incombe d'offrir des programmes et des services d'une telle envergure, nous avons besoin de méthodes et de données fiables pour surveiller et mesurer nos réalisations, pour créer un service axé sur les citoyens, pour accroître la confiance du public dans le gouvernement et pour réaliser des économies pour les contribuables.

Notre plan de mise en œuvre triennal prévoit des initiatives visant à renforcer la responsabilité et la transparence. Ces initiatives s'appuient sur les méthodes existantes permettant de garantir l'exactitude des renseignements et sur l'expérience des employés qui doivent régler les problèmes que posent, par exemple, les trop-payés et les prestations versées à tort.

Nous prenons des mesures pour rendre les numéros d'assurance sociale plus sûrs et pour améliorer le Registre d'assurance sociale afin que l'information qu'il contient soit la plus exacte possible.

Nous augmentons aussi notre capacité d'analyser les risques et mettons en place un cadre d'assurance de la qualité pour déterminer dans quelle mesure les prestations versées respectent davantage les règles de conformité et d'exactitude.

La stratégie retenue consiste à réaliser le plus d'économies possible, tout en augmentant les mesures de contrôle des inexactitudes et des paiements erronés.

### Résultats obtenus jusqu'ici Gérer les risques de manière à réduire les coûts

Pour réduire les erreurs qui se produisent dans l'établissement ou le versement des prestations, nous améliorerons sans cesse nos méthodes de gestion des risques. Selon notre objectif annoncé initialement dans le budget de 2005, ces améliorations devraient se traduire par des économies pour les contribuables au cours des cinq prochaines années.

Pour atteindre cet objectif, nous veillons davantage à ce que les gens qui doivent payer des cotisations d'assurance-emploi s'acquittent de cette obligation et nous nous employons à confirmer l'admissibilité des personnes qui demandent des prestations.

### Renforcer le système de gestion des numéros d'assurance sociale

Il est nécessaire de renforcer le système de gestion des numéros d'assurance sociale pour réduire les erreurs et garantir le versement de prestations exactes aux intéressés.

### Fait concernant Service Canada

Les stratégies qui nous permettront d'obtenir de meilleurs résultats se résument comme suit :

- gestion plus efficace des risques,
- travail de meilleure qualité,
- information plus fiable.



## Répondre aux besoins des communautés minoritaires de langue officielle

Quatorze centres bilingues au pays répondent aux besoins des communautés minoritaires francophones à :

- Saint-Boniface, Saint-Pierre-Jolys et Notre-Dame-de-Lourdes, au Manitoba;
- Clare, en Nouvelle-Écosse;
- Rogersville et Baie-Sainte-Anne, au Nouveau-Brunswick;
- Port-au-Port, à Terre-Neuve;
- Wellington, à l'Île-du-Prince-Édouard.

Nous établirons d'autres centres en 2006-2007.





Les employés de Service Canada ont reçu du ministère des Anciens Combattants une formation concernant les programmes et les services de ce ministère, afin que les anciens combattants et leurs familles puissent se prévaloir sans difficulté des prestations et des programmes dont ils ont besoin.

## **Recourir à la technologie pour transformer le service offert aux Canadiens**

Il importe de nous doter des technologies qui s'imposent pour bien offrir les services et pour établir de meilleurs processus. Pour ce faire, il faut également mieux gérer l'information.

Nous élaborons un réseau de télécommunications intégrées qui permettra, par exemple, à un agent d'un centre d'appels de Service Canada situé dans une région du pays de travailler avec un membre d'un Centre Service Canada établi dans une autre région du pays afin de régler le problème d'un

même client. Grâce à l'accès sans fil Internet, les 250 000 Canadiens qui utilisent nos services mobiles et externes pourront obtenir des renseignements sur leurs prestations.

En utilisant de nouvelles technologies pour établir des méthodes, simples et uniformes, d'organisation, de communication et de mise à jour de l'information sur nos programmes et nos services, nous pourrons nous assurer que tous les employés fournissent les mêmes renseignements aux Canadiens, quel que soit le mode de prestation utilisé.

## **Élargir notre portée pour offrir de meilleurs services**

Nous venons en aide aux aînés en prenant contact avec ceux d'entre eux qui ne reçoivent pas le Supplément de revenu garanti, mais qui pourraient y avoir droit.

Jeanette, cliente,  
Centre Service Canada de Lasalle,  
Montréal (Québec)



À partir de ces renseignements, nous élaborons des stratégies pour certains groupes :

- les familles;
  - les jeunes;
  - les travailleurs, les chômeurs et les employeurs;
  - les aînés;
  - les communautés minoritaires de langue officielle;
  - les nouveaux venus au Canada;
  - les Autochtones, plus particulièrement ceux qui vivent en milieu urbain;
  - les personnes handicapées.
- les caractéristiques communes des membres de ces différents groupes;
  - ce qu'ils veulent et ce dont ils ont le plus souvent besoin de la part des gouvernements;
  - les objectifs visés par les politiques du gouvernement du Canada en ce qui les concerne;
  - les programmes et les services qu'ils utilisent à l'heure actuelle;
  - les moyens d'améliorer les services ou d'en créer de nouveaux pour obtenir de meilleurs résultats;
  - la création de partenariats avec les gouvernements et avec des organismes non gouvernementaux, qui contribueraient au succès des stratégies adoptées.



Hugo, client  
Café Jeunesse,  
Montréal (Québec)

## Fait concernant Service Canada

Nous mettons à l'essai des services améliorés pour les personnes handicapées, en mettant à leur disposition des terminaux d'ordinateur mieux outillés pour répondre à leurs besoins à Halifax et à Windsor.

Les Canadiens peuvent déjà constater les répercussions de cette approche. Par exemple, des Centres Service Canada spécialisés ont déjà été établis à Winnipeg et à Regina, et offrent des services adaptés aux besoins des Autochtones. Les Canadiens handicapés pourront bientôt obtenir en ligne, sur des supports plus accessibles, dix des formulaires qu'ils utilisent le plus souvent.

Nous continuons d'effectuer des recherches pour déterminer dans quelle mesure nos programmes et nos services peuvent répondre aux besoins de certains groupes.

Dans chacun des cas, nous prenons en considération :

À partir du nouveau site Web de Service Canada, les Canadiens auront accès en un seul clic à 90 % des programmes et services les plus souvent demandés.

90 %

## Autres améliorations

### Des services postaux plus cohérents

Les employés des Centres Service Canada de partout au Canada traitent des renseignements fournis par les Canadiens, par exemple des demandes de prestations du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et du régime d'assurance-emploi, ainsi que des renseignements sur les prestations des Canadiens et sur les décisions portées en appel. Ils traitent chaque jour des paiements d'une valeur globale de 190 millions de dollars et envoient chaque année 20 millions de lettres portant sur nos programmes et services.

Pour accroître l'efficacité de ces activités, nous avons uniformisé les procédures de traitement des demandes de prestations et d'autres transactions dans tous nos bureaux au Canada.

## Élaborer des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens

Comme nous nous sommes engagés à orienter davantage les services vers les citoyens, nous avons demandé aux Canadiens faisant partie de collectivités facilement identifiables, notamment les Autochtones, les aînés et les personnes handicapées, comment mieux les servir. Nous leur avons demandé quelles étaient les circonstances qui les avaient amenés à s'adresser à Service Canada et comment mieux répondre à leurs besoins.

Nous avons évalué de quelle manière la conception du site Web et l'information qu'il renferme influent sur les autres modes de prestation de services. Nous avons alors constaté que 50 000 appels sont faits chaque année à la ligne sans frais 1 800 O-Canada par des Canadiens qui ne peuvent trouver en ligne l'information concernant leurs demandes de prestations d'assurance-emploi. Huit Canadiens sur dix ont dit qu'il n'était pas facile non plus de trouver de l'information sur d'autres programmes et services.

Nous étions résolus à créer le genre de site Web que les Canadiens disaient vouloir, c'est-à-dire un site qui :

- mène au bon résultat (« J'ai trouvé ce que je cherchais »);
- conduit à l'information et aux services recherchés à partir d'un point unique (« J'ai trouvé tout ce que je cherchais »);
- permet de trouver facilement l'information (« Je n'ai pas eu à cliquer un peu partout »);
- permet de s'y retrouver facilement (« Je savais toujours où je me trouvais »);
- soit attrayant sur le plan visuel (« J'aime la présentation du site »).

La conception de notre site Web tiendra compte de ces observations et il sera ainsi plus facile de trouver l'information affichée sur tous les sites Web du gouvernement du Canada à l'aide de toires aux questions, d'un accès rapide aux programmes les plus souvent demandés, de sites mieux adaptés aux groupes spécifiques tels que les Autochtones, les aînés et les personnes handicapées, et finalement d'une section réservée aux commentateurs.



## Fait concernant Service Canada

- Grâce à notre nouveau système en ligne de feuillets de renseignements fiscaux, les Canadiens qui ont touché des prestations d'assurance-emploi en 2005 ont pu télécharger et imprimer le formulaire T4U requis pour leurs déclarations de revenus à partir d'Internet.
- Dans l'ensemble, 93 % des personnes qui demandent des prestations d'assurance-emploi pour la première fois recourent au service en ligne AppliWeb pour présenter une demande.

- Il s'agit là des premières étapes d'un vaste plan visant à ériger un réseau intégré de centres d'appels pour Service Canada. Les Canadiens pourront ainsi :
- communiquer avec nous en composant un seul numéro de téléphone;
- parler plus rapidement au premier agent disponible sans entendre la tonalité d'occupation ou sans que la communication ne soit interrompue;
- accéder à des services de réponse vocale interactifs faciles à utiliser, obtenir rapidement les renseignements voulus et s'entretenir avec un agent d'un centre d'appels pour obtenir de l'aide;
- éviter de devoir répéter les renseignements déjà fournis au moyen d'un autre mode de communication.

## CLIQUEZI – Services en ligne améliorés

Non seulement les Canadiens figurent parmi les plus grands utilisateurs d'ordinateurs dans le monde, mais ils sont également au nombre de ceux qui utilisent le plus Internet pour obtenir des services gouvernementaux. Par exemple, ils utilisent de plus en plus Internet pour effectuer des transactions reliées au régime d'assurance-emploi, au Régime de pensions du Canada et à d'autres programmes de prestations.

D'avril 2005 à mars 2006, notre nouveau site Web, [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca), a accueilli plus de 5,5 millions de visiteurs, soit plus de 15 000 en moyenne chaque jour.

Au cours de la première année, nous avons aussi remanié le site Web de Service Canada en fonction de ce que veulent les Canadiens et nous avons ajouté de nouveaux services, par exemple la présentation de demandes en direct, qui complètent les services en ligne bien établis.

- Nous avons lancé un nouveau service en ligne qui permet aux Canadiens de visualiser leurs cotisations au Régime de pensions du Canada ainsi qu'une estimation des prestations qu'ils pourraient recevoir du Régime.
- Consulter : <http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/psr/commun/proceder/infoecc.shtml>.



Zinnie, agente de prestation de services,  
Services multilingues,  
Vancouver (Colombie-Britannique)

## Des services externes efficaces

- Grâce à un nouveau programme appelé Services externes multilingues, des employés se rendent dans certains endroits à Surrey, à Richmond et à Vancouver, en Colombie-Britannique, pour fournir des renseignements sur les prestations et les services en pendjabi, en cantonnais et en mandarin.
- Des employés de Service Canada à Fort Simpson, dans les Territoires du Nord-Ouest, ont personnellement pris

- Grâce au nouveau bureau de services externes bilingues de Service Canada établi à Mainland, à Terre-Neuve, les francophones de la région ont dorénavant accès aux services du gouvernement du Canada dans les deux langues officielles.
- Grâce au nouveau bureau de services externes bilingues de Service Canada établi à Mainland, à Terre-Neuve, les francophones de la région ont dorénavant accès aux services du gouvernement du Canada dans les deux langues officielles.



# 400 000

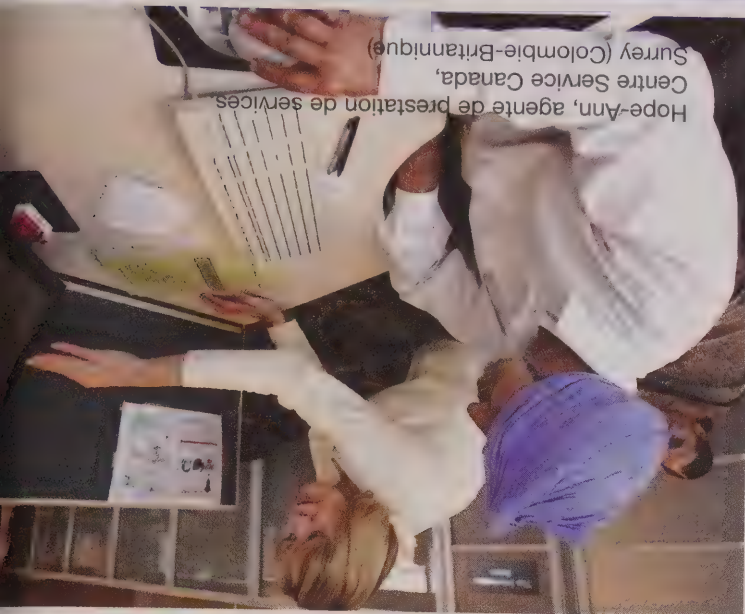
Plus de 400 000 Canadiens ont appelé Service Canada pour obtenir des renseignements sur de nouvelles initiatives fédérales, telles la prestation pour les coûts de l'énergie, la Prestation universelle pour la garde d'enfants, les élections fédérales, le discours du Trône et le nouveau *Guide de services pour les aînés*.

## APPELEZI – Services téléphoniques améliorés

Chaque année, nous recevons 56 millions d'appels des Canadiens. Selon eux, d'autres améliorations pourraient être apportées aux services. La tonalité d'occupation et le temps d'attente provoquent leur mécontentement. Ils veulent des systèmes de réponse vocale interactifs plus faciles à utiliser.

Les Canadiens utilisent les services téléphoniques gouvernementaux pour chercher de l'information et pour bien d'autres choses. Ils recourent de plus en plus à ce mode de communication pour effectuer des transactions et pour fournir aux gouvernements des renseignements personnels.

Nous avons commencé à intégrer les services offerts au moyen de la ligne téléphonique 1 800 O-Canada et les 23 centres d'appels qui fournissent des renseignements bien précis sur le régime d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes connexes. Nous avons réduit à 12 le nombre de numéros sans frais (1-800); il en existait plus de 135!



Les nouveaux services mobiles et externes sont offerts par des employés de Service Canada qui se rendent régulièrement dans les collectivités ou selon les besoins, par exemple en cas de fermetures d'usine ou de catastrophes naturelles.

Nous avons également créé davantage de points de service et économisé des fonds en partageant les locaux avec des partenaires de la collectivité, par exemple des bureaux de poste et des bureaux d'autres ministères.

En mars 2006, nous avons établi 96 nouveaux points de service externes. En septembre 2006, nous avons ouvert 71 points de service additionnels, ce qui nous permettra d'atteindre notre objectif visant à doubler nos points de service en 3 ans.

Nous faisons en sorte que tous les points de service soient aménagés de la même façon et nous créons des environnements accueillants qui sont orientés vers le service.

Les heures d'ouverture sont les mêmes dans tous les Centres du pays; ainsi, les Canadiens savent qu'ils peuvent s'y rendre du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h. À plusieurs endroits, nous avons prolongé les heures d'ouverture.

Nous mettons en œuvre des services à l'intention des personnes parlant le cantonnais, le pendjabi et le mandarin, à divers endroits dans la région de Vancouver, et nous offrons de pareils services à ceux qui parlent l'inuktitut, l'otchipwe et le cri au Nunavut et ailleurs.

(Pour consulter la liste de nos points de service actuels, veuillez vous rendre à : [http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passeilles/pres\\_de\\_chez\\_vous/menu.shtml](http://www1.servicecanada.gc.ca/fr/passeilles/pres_de_chez_vous/menu.shtml)).

# Chapitre 1

## DES SERVICES ORIENTÉS VERS LES CITOYENS

Objectif : Fournir des services intégrés à partir d'un même point, en fonction des besoins des citoyens, et faciliter l'obtention de meilleurs résultats stratégiques.

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, notre principal défi était de concevoir le réseau de prestation de services accessibles à partir d'un même point selon les principaux modes de prestation : en personne, par téléphone et par Internet; il fallait en outre élaborer des stratégies de service qui répondent aux besoins des Canadiens.

### Résultats obtenus jusqu'ici

Service Canada a d'abord cherché à améliorer la prestation des services offerts aux Canadiens, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

### VISITEZI – Expansion des services en personne

Durant la première année, on évalue à 6,7 millions le nombre de Canadiens qui se sont rendus dans les Centres Service Canada pour se prévaloir de programmes et de prestations, dont le programme d'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada, la Sécurité de la vieillesse et les programmes d'emploi. En outre, plus de 900 000 Canadiens sont venus nous voir pour se prévaloir d'autres programmes, dont 630 000 se sont adressés directement aux employés de Service Canada, et 282 000 ont opté pour le libre-service.

Nous offrons des services aux gens de tous âges et desservons les collectivités du Nord grâce au programme de services mobiles.



## ÉNONCÉ DE VISION

**Les Canadiens sont au cœur même de la vision de Service Canada**

Les organismes efficaces et orientés vers les citoyens savent ce qu'ils veulent accomplir et ont des objectifs précis. Pour ériger Service Canada, nous avons tenu compte de l'opinion des Canadiens afin de déterminer ce qu'il faudrait, non seulement pour améliorer la prestation des services, mais aussi pour la transformer.

Notre énoncé de vision tient compte des observations formulées par les Canadiens à l'intention des gouvernements au sujet de ce qu'ils attendent d'un organisme de services. C'est notre responsabilité de répondre à ces attentes.

**Notre vision**  
Obtenir de meilleurs résultats pour les Canadiens grâce à l'excellence en matière de services.

**Notre mission**  
Fournir aux Canadiens des services sûrs, fiables et personnalisés à partir d'un même point.

**Notre mandat**  
Service Canada améliorera le service en collaborant avec ses partenaires en vue d'offrir l'éventail complet de prestations et de services gouvernementaux que veulent les Canadiens et dont ils ont besoin, que ce soit en personne, par téléphone, par Internet ou par la poste.

## SERVICE CANADA - OBJECTIFS STRATÉGIQUES

### Objectifs de la transformation des services

**1. Fournir des services intégrés et orientés vers les citoyens...**  
...à partir d'un même point, en fonction des besoins des clients et des résultats stratégiques visés.

**3. Représenter un gouvernement qui travaille en réseau dans un esprit de collaboration...**  
...en élaborant des modes de prestation de services applicables à l'ensemble de la fonction publique pour l'échange de renseignements, la prestation de services intégrés et l'investissement stratégique, dans l'intérêt des Canadiens.

**4. Agir en tant qu'organisme gouvernemental responsable et fiable...**  
...en obtenant des résultats pour les Canadiens, en réalisant des économies pour les contribuables et en garantissant la transparence dans l'établissement des rapports.

**5. Ériger une culture de l'excellence du service...**  
...en soutenant nos employés, en encourageant l'innovation et en favorisant le développement du leadership et des moyens nécessaires à la prestation de services axés sur les citoyens.

Dans l'ensemble, 96 % des Canadiens sont favorables à la prestation des services à partir d'un même point.<sup>2</sup>

96 %

Service Canada offre des programmes et des services au nom d'un certain nombre de ministères fédéraux et d'autres partenaires. Au tout début, il réunissait les structures et services suivants sous sa bannière :

- un réseau de 320 bureaux locaux administrés par Ressources humaines et Développement social Canada (RHDSC) qui offrent des services en personne, externes et par la poste aux collectivités desservies;

- des services de traitement des prestations du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada (RPC) et de la Sécurité de la vieillesse (SV);

- des services téléphoniques tels que la ligne 1 800 O-Canada, gérée par Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC),

- le site **canada.gc.ca**, géré par TPSGC;
- trois centres voués aux communautés minoritaires de langue officielle au Manitoba, qui sont issus d'un partenariat entre la ville de Winnipeg, le gouvernement du Manitoba et le gouvernement du Canada.

L'instauration de Service Canada le 14 septembre 2005 s'accompagnait d'un plan triennal visant à transformer les services offerts aux Canadiens d'une manière évidente et mesurable, de même qu'à accroître l'efficacité de la prestation des services. Ce rapport indique les résultats obtenus au cours de l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada.

## Le Café Jeunesse de Montréal fournit des services aux jeunes au cœur même de la collectivité.



<sup>2</sup> Les Associés de recherche Ekos inc., *Repenser le gouvernement*, mai 2002.



# SERVICE CANADA - AMÉLIORER L'EXÉCUTION DES PROGRAMMES ET LA PRESTATION DES SERVICES DU GOUVERNEMENT

## Introduction

### Les Canadiens veulent obtenir de meilleurs services de leurs gouvernements

Les Canadiens s'attendent à ce que l'administration publique s'efforce d'améliorer les services destinés aux citoyens, tout comme l'a fait le secteur privé en ce qui concerne les services à la clientèle.

Des recherches indiquent que les Canadiens préfèrent recevoir des services à partir d'un même point. Bon nombre d'entre eux sont mécontents de se heurter à un système dans lequel sont cloisonnés les programmes et les services au sein de divers ministères. Qu'il s'agisse de services en personne ou par téléphone, beaucoup se plaignent des délais. Trouver de l'information sur le site Web du gouvernement n'est pas une mince affaire, sans parler des services en ligne.

Bref, les Canadiens veulent des services facilement accessibles qui répondent à leurs besoins et de l'information facile à trouver. Ils veulent pouvoir obtenir des services de diverses façons : en personne dans un centre de services, en direct ou par téléphone, bref à partir d'un même point en effectuant un appel, en cliquant ou en se rendant sur place.

### Miser sur les améliorations existantes

Le gouvernement du Canada est à l'écoute des Canadiens. En 1999, on a commencé à améliorer la prestation des services, considérant que les Canadiens veulent :

- des services adaptés, axés sur le client et faciles d'accès, à l'instar des excellents services offerts dans le secteur privé;
- la possibilité de choisir la façon d'obtenir ces services, que ce soit auprès d'employés bien renseignés dans un bureau de la collectivité, au moyen du libre-service automatisé ou par téléphone, partout et en tout temps;

- l'utilisation efficace de l'argent des contribuables, qui donne lieu à une réduction des coûts pour eux et à des économies à réinvestir dans l'amélioration des services.

Le Canada est réputé sur la scène internationale pour fournir des services publics de qualité. Comme l'indique le rapport d'étude publié récemment *Citizens First 4*, pour la quatrième fois de suite, les Canadiens affirment que la qualité des services gouvernementaux continue de s'améliorer.

Voilà sans contredit une bonne nouvelle. Toutefois, d'après les commentaires des Canadiens, d'autres améliorations doivent être apportées.

### À l'écoute des Canadiens grâce à l'instauration de Service Canada

Service Canada offre un moyen de s'assurer que les Canadiens obtiennent ce qu'ils veulent et ce dont ils ont besoin, soit des services gouvernementaux remodelés en fonction des besoins des citoyens, ainsi que des programmes et des services plus nombreux, plus efficaces et mieux adaptés à ces besoins.

Service Canada est le fruit d'une analyse et d'une planification soignées. Nous avons recueilli les commentaires des Canadiens, favorables et défavorables, au sujet des services gouvernementaux, et nous avons examiné de quelle façon les meilleurs organismes de services publics et privés dans le monde obtenaient l'adhésion de leurs utilisateurs. Nous avons ainsi pu cerner ce qui importe le plus aux Canadiens en matière de services et élaborer des stratégies de service qui donneront les résultats escomptés. Qui plus est, les citoyens sont au cœur de toutes nos activités.

# SERVICE CANADA EN BREF

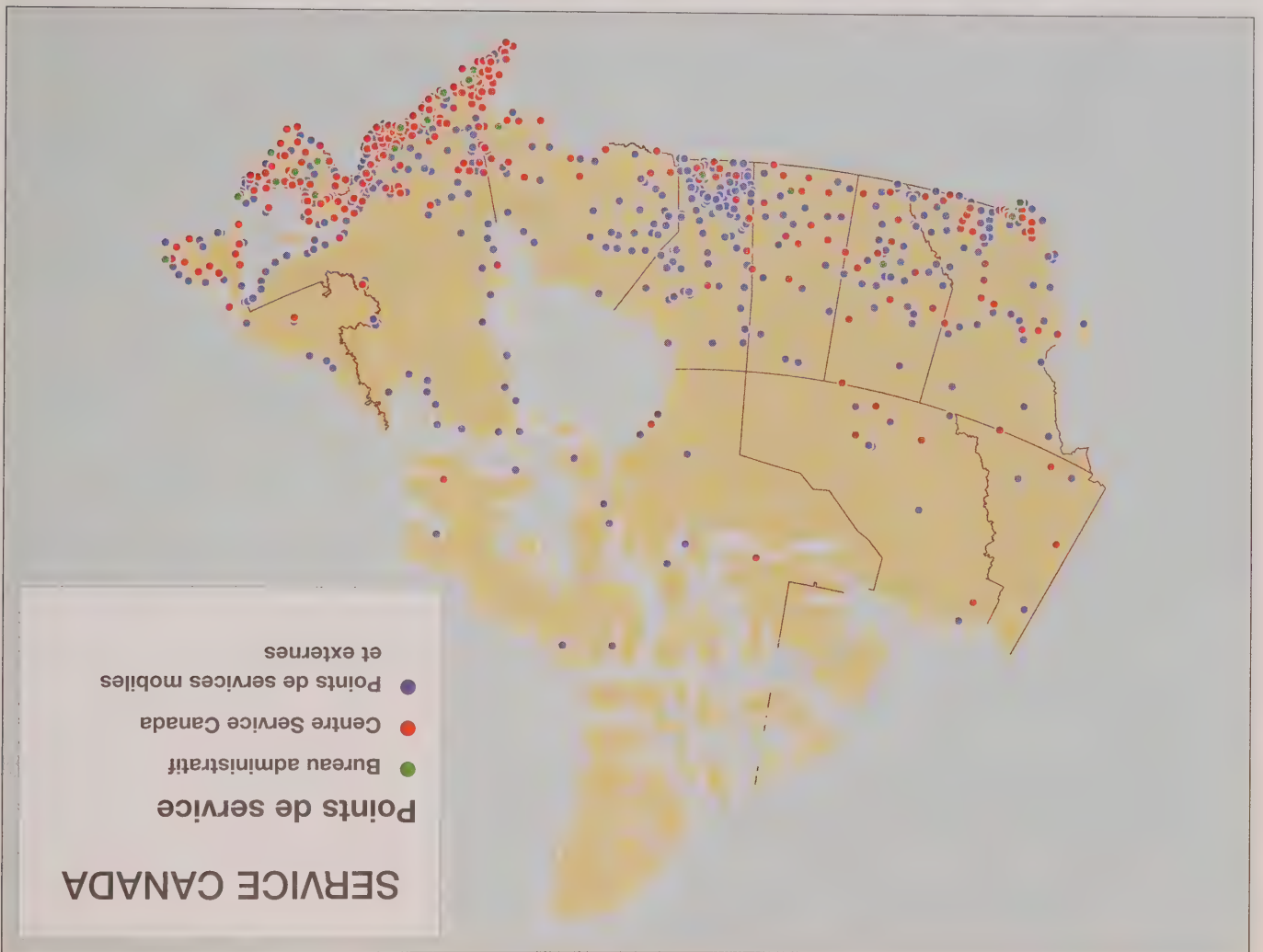
Service Canada est le réseau de prestation des services offerts par le gouvernement du Canada à partir d'un même point. En collaboration avec d'autres ministères, organismes et ordres de gouvernement, Service Canada fait en sorte que les Canadiens puissent se prévaloir facilement d'une gamme croissante de programmes et de services gouvernementaux. Service Canada est à la portée de tous : un appel, un clic ou une visite. Le réseau de prestation de services est constitué de bureaux offrant des services en personne, d'un service d'information téléphonique national (1 800 O-Canada) et de services en ligne ([servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)). Des services mobiles et externes sont également offerts aux Canadiens qui vivent dans des collectivités éloignées, rurales ou du Nord autrefois mal desservies; ces Canadiens ont désormais accès aux services et aux renseignements du gouvernement. En mars 2006, nous avions 320 Centres Service Canada et 96 points de services mobiles et externes.

## Activités annuelles de Service Canada :

- verser les prestations du gouvernement, totalisant environ 70 milliards de dollars, à quelque 8 millions de Canadiens (190 millions de dollars par jour), ce qui équivaut à 5 % du produit intérieur brut du Canada et à 30 % des dépenses du gouvernement du Canada;
- effectuer 124 millions de paiements versés au titre du régime d'assurance-emploi, du Régime de pensions du Canada, de la Sécurité de la vieillesse et d'autres programmes;
- traiter plus de 5 millions de demandes de prestations;
- recevoir 1,5 million de demandes de numéro d'assurance sociale;
- afficher 800 000 offres d'emploi présentées par des employeurs;
- recevoir plus de 56 millions d'appels au sujet du gouvernement du Canada, de ses programmes et de ses services;
- fournir des services électroniques à plus de 2,5 millions de Canadiens chaque semaine;
- réaliser 500 000 entrevues auprès de Canadiens au sujet des services et des programmes requis;
- utiliser des services mobiles et externes pour communiquer directement avec plus de 250 000 Canadiens dans des collectivités rurales et éloignées;
- envoyer plus de 20 millions de lettres par la poste;
- collaborer avec plus de 55 000 organismes communautaires.



## SERVICE CANADA : UN RÉSEAU NATIONAL DE PRESTATION DE SERVICES



En mars 2006, 93 % des Canadiens avaient accès à nos services dans un rayon de 50 kilomètres de leur domicile.

Dans le **chapitre cinq**, nous indiquons les mesures que nous avons prises pour que les Canadiens puissent bénéficier des services d'employés renseignés et compétents, et pour édifier une culture de l'excellence du service dans l'organisation.

Nous croyons fermement que les agents de prestation des services, qui viennent en aide aux Canadiens dans les Centres Service Canada, qui s'occupent du paiement des prestations, ou encore qui leur offrent des services par téléphone ou par Internet, sont les premiers maillons de la chaîne de l'excellence du service.

Au cours de la première année, nous nous sommes employés à ériger en profession la « prestation des services » au sein de l'organisation. Nous avons donc conçu un vaste programme de développement de carrière en prestation de services; nous avons institué le Collège Service Canada et mis en œuvre un programme d'études et de certification de la prestation de services avec la collaboration de l'École de la fonction publique du Canada; nous avons également mis en œuvre un programme de reconnaissance et de récompenses afin de souligner le sens de l'innovation et l'excellent travail des employés qui en font plus dans l'intérêt des Canadiens.

Enfin, la **conclusion** porte un regard vers l'avenir alors que nous affirmons au développement du réseau de prestations des services gouvernementaux offerts à partir d'un même point. Conformément à notre engagement à mieux vous servir, vous trouverez à la fin du document (annexe 5) un formulaire sur lequel vous pouvez inscrire vos commentaires au sujet de notre rapport annuel et suggérer des moyens de l'améliorer. Vos commentaires sont les bienvenus!

de plaisance au nom de Transports Canada et la communication de renseignements sur les nouvelles initiatives du gouvernement, tel le programme universel de garde-rie.

Nous avons également mis à l'essai de nouveaux partenariats à petite échelle pour jauger l'intérêt à l'égard de certains services; par exemple, nous avons fait installer pour les clients des lignes téléphoniques reliées à l'Agence du revenu du Canada dans dix Centres Service Canada.

Nous acquérons une expérience pratique de la prestation de services offerts à partir d'un même point avec d'autres administrations. Par exemple, en collaboration avec la ville d'Ottawa et avec le gouvernement de l'Ontario, nous avons établi un centre qui offre des services provenant des trois administrations.

Le **chapitre quatre** fait état des efforts que nous avons déployés pour rendre compte aux Canadiens de nos résultats.

Au cours de la première année, nous voulions introduire quatre initiatives témoignant de notre engagement à offrir un excellent service aux Canadiens. En début d'année, nous avons introduit un protocole de service et mis sur pied le Bureau de la satisfaction des clients, chargé de recevoir la rétroaction des clients. Nous avons aussi introduit les normes de service, qui définissent le niveau de service auquel les Canadiens sont en droit de s'attendre, par exemple, les heures d'ouverture habituelles des centres d'appels et des bureaux ainsi que les temps d'attente applicables aux paiements de prestations d'assurance-emploi; les Canadiens peuvent donc avoir une idée de la date à laquelle ils recevront leur premier chèque. Enfin, publiée dans le présent rapport annuel, notre première fiche de rendement renseigne le public sur notre rendement par rapport aux normes établies.



## RÉSUMÉ

Service Canada a le plaisir de présenter son premier rapport annuel pour l'année se terminant le 31 mars 2006.

Dans le **chapitre un**, il est question des efforts déployés pour offrir des services à partir d'un même point pour chacun de nos principaux modes de prestation de services et pour apporter des améliorations tangibles afin de mieux servir les Canadiens.

Durant l'année qui a suivi l'instauration de Service Canada, nous avons établi un réseau de Centres Service Canada où les Canadiens peuvent obtenir de l'information sur un éventail de programmes et de services gouvernementaux; nous avons mis en œuvre de nouveaux services mobiles et externes dans les régions éloignées et rurales du Canada; nous avons collaboré avec d'autres ministères et ordres de gouvernement pour offrir de nouveaux services; nous avons remanié notre site Web pour mieux offrir les services gouvernementaux en ligne; nous avons instauré de nouveaux services en ligne; nous avons regroupé nos divers centres d'appels en un seul réseau; nous avons commencé à élaborer des stratégies de service pour divers groupes de Canadiens, dont les personnes handicapées et les aînés; nous sommes employés à établir de meilleurs processus et à faire meilleur usage des technologies afin de créer les assises nécessaires à la prestation des services à partir d'un même point.

Dans le **chapitre deux**, nous faisons état des mesures prises en vue de rehausser l'intégrité des programmes et de réaliser des économies considérables pour les contribuables canadiens.

Au cours de la première année, notre stratégie consistait à accroître l'exactitude des paiements de prestations, ainsi qu'à réduire les erreurs et les fraudes, en gérant mieux le risque et en recourant à des processus plus automatisés. Ces mesures nous ont permis d'économiser 292 millions de dollars en

frais d'exploitation et en paiements effectués au titre des programmes. Nous avons donc dépassé les 265 millions de dollars visés pour la première année.

Nous avons commencé à établir le « profil unique du client » pour la prestation des services afin que les Canadiens n'aient pas à nous transmettre les mêmes renseignements personnels chaque fois qu'ils s'adressent à nous. Cette façon de procéder, semblable à celle qu'utilisent les banques et autres grandes institutions qui offrent des services à des clients de longue date, prévoira les normes de protection des renseignements personnels élevées auxquelles s'attendent les Canadiens. Parmi les autres réalisations dignes de mention, indiquons les ententes de partage des données de l'état civil (naissances et décès) conclues avec trois provinces, soit le Nouveau-Brunswick, l'Ontario et la Colombie-Britannique.

Le **chapitre trois** porte sur les partenariats que nous avons établis avec d'autres ministères fédéraux, avec les provinces et les territoires, ainsi qu'avec des organismes, afin d'offrir aux Canadiens l'accès aux programmes, aux services et à l'information à partir d'un même point.

Au cours de la première année, nous avons cherché à offrir d'autres services en plus des services et des prestations pour lesquels nous sommes généralement connus, à savoir l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Pour ce faire, nous avons misé sur nos points forts, c'est-à-dire sur notre réseau de prestation de services gouvernementaux, le plus considérable qui soit au pays, sur notre vaste savoir-faire dans le traitement des demandes et des prestations et sur notre effectif compétent.

Nous avons assumé la prestation de nouveaux services, dont la réception des demandes de passeport Canada, la délivrance de permis d'embarcation

# TABLE DES MATIÈRES

|                                                                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Résumé                                                                                                             | 2  |
| Service Canada en bref                                                                                             | 5  |
| Introduction : Service Canada – Améliorer l'exécution des programmes et la prestation des services du gouvernement | 6  |
| Chapitre 1 : Des services orientés vers les citoyens                                                               | 9  |
| Chapitre 2 : Offrir les programmes et les services requis aux Canadiens qui en ont besoin                          | 17 |
| Chapitre 3 : Servir les Canadiens à l'aide de partenariats                                                         | 20 |
| Chapitre 4 : Obtenir des résultats et en rendre compte aux Canadiens                                               | 24 |
| Chapitre 5 : Excellence du service pour les Canadiens – des gens au service des gens                               | 30 |
| Conclusion : Regard sur l'avenir                                                                                   | 32 |
| Annexes :                                                                                                          |    |
| Annexe 1 – SERVICE CANADA – Profil des dépenses pour 2005-2006                                                     | 33 |
| Annexe 2 – Services offerts                                                                                        | 34 |
| Annexe 3 – Protocole de service de Service Canada pour 2005-2006                                                   | 36 |
| Annexe 4 – Fiche de rendement de Service Canada                                                                    | 37 |
| Annexe 5 – Dites-nous ce que vous en pensez                                                                        | 39 |



Grâce au réseau de Service Canada, les Canadiens peuvent obtenir l'aide nécessaire au moment, à l'endroit et de la façon qui leur conviennent :

- **APPELER** 1 800 O-Canada (1-800-622-6232)
- **CLIQUER** sur [servicecanada.gc.ca](http://servicecanada.gc.ca)
- **VISITER** un Centre Service Canada

Le masculin est utilisé dans la présente publication sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Le présent rapport est également disponible sur supports de substitution (gros caractères, braille, audiocassette et disquette).

Pour en demander un exemplaire, veuillez composer le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232; télécopieur : 1-800-926-9105).

SG1-2006

0-662-49522-5

© Sa Majesté du chef du Canada 2006

# RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA 2005-2006





## MESSAGE DU MINISTRE DE RESSOURCES HUMAINES ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA



J'ai l'immense plaisir de présenter aux Canadiens le premier rapport annuel de Service Canada. Instauré en 2005, Service Canada a pour mandat de faciliter l'accès des Canadiens aux prestations et aux services dont ils ont besoin au moment et à l'endroit voulus.

Les Canadiens s'attendent à ce que le nouveau gouvernement du Canada se montre responsable et efficace. Ils veulent que leurs impôts soient utilisés de manière responsable. Ils veulent que les gouvernements leur fournissent des programmes qui répondent à leurs besoins et qui sont exécutés avec efficacité et efficacité. Par le truchement de Service Canada, nous nous acquittons de ces engagements. Durant l'année qui a suivi son instauration, Service Canada a réalisé des économies de 292 millions de dollars pour les contribuables en leur donnant accès à plus de 50 programmes et services à partir d'un même point. En aidant les Canadiens à se prévaloir des services, qu'il s'agisse de présenter une demande de passeport, de numéro d'assurance sociale ou de permis d'embarcation de plaisance, nous avons aidé des millions de Canadiens à se frayer un chemin dans la bureaucratie gouvernementale et à obtenir satisfaction.

En mars 2006, Service Canada comptait 416 points de service au pays – une réalisation de taille. Je suis fier des progrès accomplis relativement à l'adjonction de points de service mobiles et externes dans les collectivités rurales et éloignées. Les Canadiens peuvent également communiquer avec nous par téléphone, par Internet ou par la poste. Grâce à notre réseau de prestation de services qui s'étend d'un bout à l'autre du pays, nous sommes à la portée de tous : un simple appel, un clic ou une visite.

Nous avons également accompli des progrès non négligeables en collaborant avec nos partenaires au développement du réseau de prestation. Service Canada a fait équipe avec les administrations provinciales, territoriales et locales, de même qu'avec d'autres ministères, pour établir des points de service communs dans les collectivités.

Conformément à l'un des principaux engagements du gouvernement envers les Canadiens, soit rehausser la transparence au sein du gouvernement, Service Canada agit comme fer de lance. Le présent rapport s'inscrit dans cet engagement, tout comme le Protocole de service, les Normes de service, la Fiche de rendement et le Bureau de la satisfaction des clients, décrits plus en détail dans les sections qui suivent. Grâce à eux, nous établissons des objectifs précis en matière de service, communiquons les résultats obtenus et offrons aux citoyens de nouveaux moyens de nous transmettre leur rétroaction.

Service Canada a pris un envol remarquable. Nous sommes engagés à informer les Canadiens des mesures que Service Canada peut prendre dans leur intérêt et dans celui des collectivités.







# RAPPORT ANNUEL DE SERVICE CANADA 2005-2006